RAPPORTS ANNUELS 2014

Pour une profession dynamique, tournée vers l'avenir et soucieuse de bien protéger le public

OACIQ FARCIQ

Édité et produit par l'ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC
4905, boulevard Lapinière, bureau 2200
Brossard (Québec) J4Z 0G2

© Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

Tous droits réservés.

On ne peut reproduire cet ouvrage, en totalité ou en partie, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, électronique, mécanique, photographique, sonore, magnétique ou autre, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'éditeur.

Conception graphique : OACIQ

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-921749-98-5

OACIQ

Monsieur Richard Boivin
Sous-ministre adjoint
Politiques relatives aux institutions financières
et au droit corporatif
Ministère des Finances
Gouvernement du Québec

QUÉBEC

Monsieur le Sous-Ministre adjoint,

C'est avec plaisir que nous vous soumettons le rapport annuel de l'ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC, pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre adjoint, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Serge Brousseau
Courtier immobilier agréé
Président du conseil d'administration

Ministère des Finances
Québec

Monsieur Carlos J. Leitão
Ministre des Finances
Gouvernement du Québec

QUÉBEC

Monsieur le Ministre,

Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel de l'ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

Richard Boivin
Sous-ministre adjoint
Politiques relatives aux institutions financières et au droit corporatif

Ministère des Finances
Québec

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

QUÉBEC

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Monsieur Carlos J. Leitão
Ministre des Finances

TABLE DES MATIÈRES

Mission 7
Conseil d'administration de l'**OACIQ** 8
Message du président du conseil d'administration 11
Rapport du président et chef de la direction 14
Rapport du syndic 35
Rapport du comité de révision des décisions du syndic 38
Rapport du comité de discipline 40
Rapport du comité d'inspection 44
Rapport du comité de délivrance et du maintien des permis 48
Rapport du comité d'indemnisation 51
Rapport du trésorier 53
Rapport de l'auditeur indépendant 57
États financiers 59
Notes complémentaires 64
Annexe 76

OACIQ

NOTRE MISSION

L'**OACIQ** a pour mission d'assurer la protection du public dans le domaine du courtage immobilier et du courtage en prêt garanti par hypothèque immobilière, par l'application des règles de déontologie et par l'inspection des activités des courtiers et des agences. Il veille, notamment, à ce que les opérations de courtage des courtiers et des agences s'accomplissent conformément à la loi.

VISION

À titre de référence incontournable dans le domaine du courtage immobilier et hypothécaire, l'**OACIQ** contribue à promouvoir le professionnalisme et la compétence des courtiers. L'**OACIQ** se distingue par son efficacité organisationnelle, ses interventions et son leadership quant à l'évolution du courtage.

DE GAUCHE À DROITE

[illegible]

Claude Tremblay, Georges E. Gaucher, [illegible]

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EXERCICE 2014

Administrateurs élus parmi les titulaires de permis (par leurs pairs)

Serge Brousseau
Président du conseil
Montréal

Richard Dion
Vice-président du conseil
Québec

Daniel Pelchat
Trésorier du conseil
Centre

Georges Bardagi
Montréal

Mario Chouinard
Nord-Est

Roger Doré
Courtage immobilier commercial

Georges E. Gaucher
Montréal

Pierre Martel
Courtage hypothécaire

Bernard Savard
Montréal

Carole Strasbourg
Ouest

Administrateurs nommés par le ministre des Finances

Pierre Carrier
Nathalie Ebnoether
Jacques Nantel

Secrétaire nommé par le conseil

Claude Barsalou

Secrétaire adjoint

Claudie Tremblay

Président et chef de la direction de l'OACIQ

Robert Nadeau

ENSEMBLE

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SERGE BROUSSEAU
Président du conseil d'administration

2014, L'ANNÉE DE LA COLLABORATION

Depuis quelques années déjà, l'importance d'adapter le courtage immobilier et hypothécaire à l'évolution rapide de la profession et des attentes des consommateurs se fait sentir. En continuité avec le travail déjà accompli, et conformément à sa mission première de protection du public, l'**OACIQ** mobilise toutes ses ressources afin de planifier l'avenir.

« PARCE QUE LE PUBLIC ÉVOLUE.

PARCE QUE LA PROFESSION ÉVOLUE. »

À ce titre, 2014 aura été une année charnière. Ainsi, l'Organisme, la Fédération des chambres immobilières du Québec (FCIQ), les chambres immobilières, les bannières, les agences et le public : nous nous sommes tous assis à une même table pour jeter les bases d'un des pans majeurs de l'avenir de la profession : la formation continue.

Ensemble, nous avons discuté des meilleures façons de former les courtiers sur une base permanente. Ceci pour assurer un niveau de compétence apprécié du public et, par le fait même, un avenir optimal pour la profession. Au début de 2014, nous avons partagé nos points de vue. Un exercice éclairant et précieux! Élargissant la consultation, l'Organisme a par la suite mis sur pied un forum de discussion électronique afin de permettre à l'ensemble des courtiers d'échanger. Puis, en toute transparence, un rapport a mis en lumière les points de convergence et de divergence entre les participants.

La majorité était assez forte pour justifier d'annoncer, l'automne dernier, la mise en place d'un programme de formation continue obligatoire en mai 2015. Tant le public que tout le milieu de l'immobilier ont ainsi reconnu l'importance de renforcer la crédibilité de la profession.

« LA RAISON D'ÊTRE DE L'OACIQ EST LA PROTECTION DU PUBLIC. »

Ce consensus augure bien pour l'avenir. Ainsi, en s'assurant que la compétence des courtiers reste au diapason de l'évolution des conditions et exigences du marché, on s'assure également que le public restera le mieux protégé possible.

Des exemples de collaboration

Cet esprit de collaboration et d'ouverture s'est fait sentir de plusieurs autres façons, au cours de l'année.

Avec les chambres immobilières et la FCIQ, nous avons créé un nouveau label afin que le public puisse reconnaître au premier coup d'œil ce sceau de qualité du milieu immobilier, et soit ainsi assuré qu'il sera mieux protégé. Nous avons également réalisé deux campagnes de publicité provinciales : une au printemps dernier s'adressant aux vendeurs et une autre à l'automne s'adressant aux acheteurs. Nous avons enfin mieux fait connaître l'importance de faire affaire avec un courtier hypothécaire, par l'entremise d'une campagne médiatique publique. Par ces initiatives, nous avons contribué à mieux protéger le public en l'informant des avantages à transiger avec des professionnels du courtage immobilier et hypothécaire.

Comme toujours, l'assemblée générale annuelle de mai dernier a été l'occasion d'échanger, de s'informer et de s'exprimer. Les commentaires de certains participants nous ont rappelé l'importance de continuer à œuvrer en toute transparence. Nous avons également pris note de quelques éléments qui nous ont servi à mieux orienter des décisions.

L'excellence que nous demandons aux courtiers, nous avons à cœur de l'incarner dans nos pratiques. Cette année encore, il y a eu des changements internes visant à améliorer nos méthodes ainsi que les délais de traitement. Nous avons notamment mis en place un puissant outil électronique de gestion en temps réel. Celui-ci a déjà permis de raccourcir les délais de traitement des demandes du public et celles des courtiers, tout en permettant de mieux cibler les points où concentrer nos ressources. Soyez assurés que nous poursuivrons en ce sens en 2015.

Autre réalisation : la présence de deux nouveaux administrateurs, représentant les courtiers en courtage hypothécaire et en courtage immobilier commercial, a déjà permis des réalisations concrètes. Celles-ci contribueront à assurer une meilleure protection du public.

Par ailleurs, mon travail a été grandement facilité par l'excellence des administrateurs en poste. Chacun d'eux participe, dit ce qu'il a à dire et joue son rôle, ce qui est très utile pour prendre des décisions éclairées et réalistes.

« NOUS SOMMES LÀ POUR NOUS ASSURER QUE LES PROFESSIONNELS DU COURTAGE IMMOBILIER ET HYPOTHÉCAIRE FONT LEUR TRAVAIL DE MANIÈRE IRRÉPROCHABLE. »

Une concertation précieuse pour le futur

L'un des rôles d'un organisme comme le nôtre consiste à amener des éléments de réflexion pour mieux préparer demain. C'est pourquoi, avec la collaboration de la FCIQ, nous effectuons une vaste étude afin de mieux connaître les besoins des consommateurs et des courtiers pour les années à venir. Cette étude servira de base de discussion.

Par ailleurs, la campagne de publicité, préparée conjointement avec la FCIQ et les chambres immobilières, a été un franc succès qui démontre l'importance d'unir nos efforts pour être plus efficaces dans l'information de la clientèle. L'**OACIQ** poursuivra ce type d'efforts dans la mesure de ses moyens.

L'exercice illégal de la profession est un autre dossier qui continue de nous préoccuper. À cet égard, pour assurer le succès de sa mission première de protection du public, l'Organisme gardera le cap dans ses démarches en vue d'obtenir une définition claire de ce qui constitue un acte de courtage.

Enfin, la loi prévoit pour 2015 la production d'un rapport sur l'application de la loi par le ministre des Finances.

Une adaptation nécessaire

À travers tous les enjeux en cours et ceux à venir, il reste une réalité que les courtiers ne doivent pas perdre de vue : en tant que professionnels du courtage immobilier ou hypothécaire, ils sont là pour aider des clients à réussir leurs transactions à leur satisfaction. Or, les attentes des clients augmentant sans cesse, les courtiers doivent collectivement et individuellement être ouverts au changement dans tous les aspects de leurs activités.

C'est certes exigeant, mais c'est aussi plus gratifiant! Je sais d'ailleurs que la plupart d'entre eux l'ont compris. Au nom du public qui bénéficie de leur expertise, je les remercie de ces efforts.

« NOUS SOMMES CONFIANTS QUE LES COURTIERS SAURONT RELEVER LE DÉFI. »

Conclusion

La raison d'être de l'**OACIQ** est la protection du public. Nous sommes là pour nous assurer que les professionnels du courtage immobilier et hypothécaire font leur travail de manière irréprochable. C'est pourquoi l'**OACIQ** met la barre haute pour eux.

Nous continuerons à la garder haute parce que la confiance du public est à ce prix et parce que nous sommes confiants que les courtiers sauront relever le défi de s'adapter à l'évolution du marché et de ses demandes encore et encore. Cette vision continuera de guider nos efforts en 2015.

Bonne collaboration à tous!

Serge Brousseau
Président du conseil d'administration

RAPPORT DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

ROBERT NADEAU
Président et chef de la direction

La protection du public est intimement liée au succès du courtage immobilier et hypothécaire. Mieux le public est protégé, meilleur est le courtage immobilier. Et vice-versa. Les deux sont indissociables.

Avec cette orientation en tête, la direction de l'**OACIQ** a entrepris, avec ses partenaires du milieu, une vaste initiative pour revoir et adapter les outils des courtiers, ainsi que ses propres processus administratifs. Or, les résultats sont déjà au rendez-vous!

Parmi les réalisations importantes, le Programme de formation continue obligatoire figure en tête de liste. Outre ce projet ambitieux, signalons la mise sur pied d'une procédure de traitement et de suivi des demandes plus efficace, ainsi que des efforts soutenus de communication pour mieux faire connaître les avantages de transiger avec l'aide d'un courtier immobilier ou hypothécaire. Et ce n'est pas fini!

En 2015, l'Organisme poursuivra une réflexion majeure, entamée à la fin de 2014, sur les formes et directions que la pratique du courtage doit prendre pour continuer de bien protéger le public.

MIEUX ENCADRER POUR MIEUX PROTÉGER

Année après année, les défis liés à la protection du public par un encadrement des activités des courtiers immobiliers et hypothécaires restent concrets et nous interpellent. En 2014, les enjeux ont été plus présents que jamais. Conscient de son rôle, et conformément aux priorités établies par le conseil d'administration de l'Organisme, la haute direction de l'**OACIQ** a agi. Parmi les principales réalisations de 2014, mentionnons :

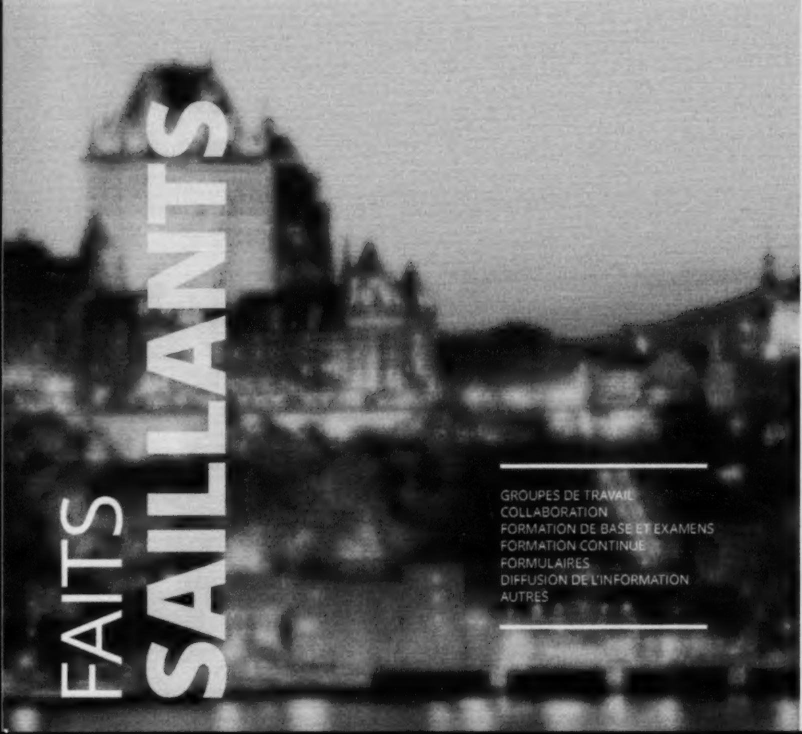
- La mise en ligne d'une version renouvelée du site public de l'**OACIQ** et d'une version bêta de Synbad, le site réservé aux courtiers, auquel plusieurs nouveautés et améliorations ont été apportées;
- Le label de l'immobilier : un nouveau sceau de qualité pour toute la profession;
- Deux campagnes publicitaires conjointes avec la Fédération des chambres immobilières du Québec et les chambres immobilières;
- Une campagne publicitaire afin de mieux faire connaître les avantages de faire affaire avec un courtier hypothécaire.

- Après une vaste consultation, l'annonce de l'instauration, par l'ensemble de la profession, du *Programme de formation continue obligatoire*.
- À l'interne, une réforme majeure des processus administratifs visant un suivi des dossiers à la fois plus rapide et plus simple.

Une structure pour des actions plus rapides

L'**OACIQ** a dû s'adapter à la réalité économique. Le comité de vérification et des finances a dû effectuer une révision budgétaire serrée. En gestionnaire responsable, l'Organisme a repensé sa structure et revu ses modes d'opération pour maximiser ses ressources. Nous effectuons ainsi plus que jamais une gestion efficace des budgets et des processus dans chaque service.

Pour y parvenir, nous avons mis en place des outils de suivi en temps réel des dossiers. Ces outils visent une meilleure protection du public en simplifiant l'accès aux services et le suivi des demandes, ce qui est également pratique pour les courtiers. Ainsi, l'accès aux services a été simplifié et raccourci. En effet, de nouveaux outils implantés en 2014 permettront de réduire les délais de traitement en 2015. Déjà, les résultats obtenus dans certains services sont fort prometteurs. Ce processus d'amélioration est appelé à se poursuivre en 2015.



Groupes de travail

- Poursuite des activités du groupe de travail en courtage immobilier commercial et du groupe en courtage hypothécaire, des forums d'échanges pour mieux se comprendre et améliorer les pratiques; enrichissement progressif des pages qui leur sont consacrées dans *Synbad* ainsi que dans *Profession COURTIER*.

Collaboration

- Avec la Fédération des chambres immobilières du Québec (FCIQ) et les 12 chambres immobilières : deux campagnes de publicité provinciales, une au printemps et l'autre à l'automne.
- Avec les Autorités de réglementation du courtage immobilier du Canada (ARCIC) : rencontre annuelle avec les régulateurs des autres provinces, accueillis par l'**OACIQ** en mai dernier; de nombreux échanges sur des questions d'intérêt commun.
- Avec le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) : rencontre avec les régulateurs du secteur hypothécaire au printemps dernier, parallèlement à ceux du secteur immobilier (ARCIC); échanges fructueux.
- Avec l'Association canadienne des conseillers hypothécaires accrédités (ACCHA) : mise à jour de formulaires et information aux courtiers hypothécaires.

Autres collaborations à noter :

- Chambre des notaires
- Conseil interprofessionnel du Québec
- Établissements d'enseignement
- Organismes représentant les consommateurs
- Bannières et regroupement des courtiers indépendants

Formation de base et examens

- Premier cycle de formation de base achevé depuis sa réintégration
- Suivi rigoureux des programmes de formation de base
- Délais réduits pour l'envoi des résultats des examens
- Hausse de 20 % du taux de réussite aux examens à la suite du retour de la formation de base

Formation continue

- Offre accrue de webinaires
- Publication de deux guides des pratiques professionnelles
- Au printemps, tournée de consultation et forum de discussion en ligne sur la mise en place d'un programme de formation continue
- Juillet : parution du *Rapport – Consultation sur le programme de formation continue obligatoire*
- 3 novembre : annonce officielle de la mise en place du *Programme de formation continue obligatoire*, dont l'entrée en vigueur est le 1er mai 2015

Formulaires

- Poursuite des démarches de l'**OACIQ** en vue d'accréditer d'autres firmes offrant des solutions de signature électronique (Silanis est déjà accréditée)
- Plusieurs formulaires améliorés ou créés, dont certains dans le domaine du courtage immobilier commercial et du courtage hypothécaire

Diffusion de l'information

- Février : site public **oaciq.com** amélioré et modernisé
- Bulletin *ProActif* simplifié; version dirigeant d'agence ajoutée
- Février-avril : campagne publicitaire télévisée conjointe avec les chambres immobilières et la FCIQ pour faire connaître les risques liés au fait de ne pas utiliser les services d'un courtier lors d'une transaction
- Mars : parution de nouvelles versions des populaires *Guide du vendeur* et *Guide de l'acheteur*
- En mai, une assemblée générale annuelle axée sur l'innovation afin de « penser gagnant », avec des invités prestigieux tels que Tom Ferry
- Juin : présentation graphique du *Profession COURTIER* renouvelée
- 16 juin : le public peut maintenant voir la photo du courtier qu'il recherche sur le site public (en utilisant l'outil « Trouver un courtier »)
- Septembre : création de versions pour tablettes iPad et Android du *Profession COURTIER*; message public à la télévision s'adressant aux acheteurs
- Décembre : refonte majeure du Synbad, le site sécurisé des courtiers et des agences, en version bêta; outils simplifiés et plus conviviaux, notamment dans **Mon dossier**

Autres

- Maintien de permis : paiement électronique facilité
- Baisse de la prime du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle
- Mesures prises pour continuer d'adapter la gouvernance de l'Organisme à l'évolution des revenus
- Poursuite de l'amélioration du processus de gestion des dossiers disciplinaires afin de raccourcir le temps de traitement
- Continuation de la requête en jugement déclaratoire afin d'obtenir une définition claire de ce qu'est une opération de courtage au sens de la *Loi sur le courtage immobilier*
- Formation visant à sensibiliser tout le personnel aux bonnes pratiques et aux règles qui touchent l'accès à l'information
- Implantation d'outils et de processus de mesure pour assurer un meilleur suivi des dossiers et réduire les délais de traitement des demandes; ces outils ont déjà permis des résultats significatifs et leur implantation se poursuivra en 2015

Courtage hypothécaire et commercial

Le groupe de travail en courtage hypothécaire de l'**OACIQ** a poursuivi ses activités. Il a été entre autres mis à contribution pour mettre à jour et améliorer les formulaires et en élaborer de nouveaux, donner son point de vue en matière de formation continue ainsi que sur la conception de la campagne publicitaire portant sur ce secteur d'activité et mieux informer les courtiers des nouveautés dans ce domaine. Le groupe de travail en courtage immobilier commercial a également participé au programme de formation continue obligatoire en plus de discuter sur les problématiques rencontrées dans ce secteur, donnant lieu à des articles et des informations disponibles pour ces praticiens. De plus, le courtage hypothécaire et le courtage immobilier commercial sont maintenant représentés au conseil d'administration de l'**OACIQ**.

L'**OACIQ** a participé aux travaux du Comité canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH). La mission de cette organisation consiste à améliorer la protection du public, à élaborer des solutions nationales aux préoccupations communes et à promouvoir l'harmonisation des pratiques de réglementation canadiennes.

Par ailleurs, l'**OACIQ** continue de participer aux travaux de l'ARCIC (Autorités de réglementation du courtage immobilier du Canada), une organisation dont la mission est similaire à celle du CCARCH, mais auprès des courtiers immobiliers. Les rencontres annuelles de ces deux organisations nationales, qui se sont déroulées au Québec en 2014, ont permis de faire avancer les dossiers d'intérêt commun, notamment par des travaux d'harmonisation des structures.

Des outils virtuels à l'utilité bien réelle

Les élections au conseil d'administration se font exclusivement par voie électronique, de même que les communications courantes aux courtiers. En 2014, l'**OACIQ** a continué sur sa lancée afin de mettre à jour ses pratiques et ses outils, et ce, tant dans ses opérations internes que dans ses activités auprès des courtiers. L'orientation résolument électronique adoptée par l'Organisme s'est traduite par de nombreux changements dans ses pratiques qui, à leur tour, ont permis de maximiser ses interventions et son efficacité.

Après avoir approuvé un premier fournisseur de solutions de signature électronique (Silanis) en 2013, l'**OACIQ** a poursuivi son processus rigoureux d'approbation.

La publication électronique d'un premier guide des pratiques professionnelles intitulé *Immobilier – Gérer vos activités professionnelles* avait eu lieu en fin 2013; deux autres guides ont suivi et sont parus en 2014 :

- *Opérations de courtage – Recourir aux règles de droit*;
- *Immeuble – Évaluer les éléments de construction*.

Un quatrième, intitulé : *Courtage hypothécaire – Distinguer les principes de base*, sera publié en janvier 2015. Un autre guide suivra afin de continuer à outiller les courtiers pour de meilleures pratiques.

Voici d'autres illustrations récentes de l'orientation résolument électronique adoptée par l'Organisme dans ses pratiques internes et externes :

- *Profession COURTIER*, le magazine des professionnels du courtage immobilier et hypothécaire du Québec, est désormais une publication électronique disponible en format PDF et en version tablette pour iPad et Android.
- De nouvelles formations préparées pour les courtiers se font maintenant en mode webinaire.
- Les avis de maintien de permis ont été, pour la première fois, entièrement transmis de façon électronique aux courtiers et aux agences; il en a été de même des reçus qui ont été émis.
- Sur le plan interne, l'Organisme assure une veille technologique constante afin de maintenir ses outils à jour et de les adapter à l'évolution des pratiques.

Formation de base et examens

Retour de la formation de base : bilan positif

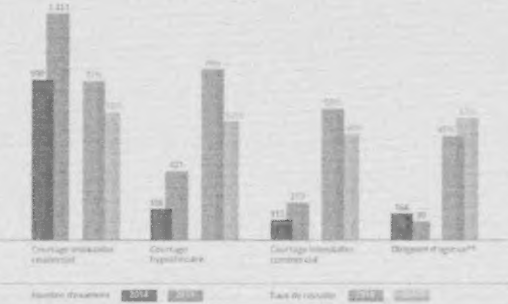
Une augmentation du taux de réussite à l'examen de certification a été constatée depuis le retour de la formation de base obligatoire, le 1er septembre 2013. En effet, les candidats qui ont suivi la formation de base ont un meilleur taux de réussite que les autres candidats, et le taux de réussite global pour tous les examens a augmenté d'environ 20 %.

Tout nous porte à croire que les résultats continueront de permettre une meilleure accessibilité à la profession tout en assurant l'entrée de nouveaux courtiers compétents, et ce, grâce au soutien accru de l'Organisme aux enseignants, ainsi qu'aux nombreuses communications entre les établissements d'enseignement et l'OACIQ. Un travail de collaboration qui rapporte.

Le Service de la formation de base et des examens est toujours à l'écoute du milieu pour améliorer ses façons de faire. Parmi les résultats positifs obtenus à la suite d'une révision des procédures et d'un suivi plus serré, notons que le délai pour l'envoi des résultats aux étudiants a été raccourci. Ceci leur permet de débuter leurs activités professionnelles plus rapidement.

En 2015, le Service entend poursuivre ses efforts visant à réduire ses délais d'intervention et de traitement. Par ailleurs, une collaboration plus étroite avec l'Office québécois de la langue française permettra de mettre à jour l'examen d'évaluation du français que cet organisme fait passer à certains aspirants courtiers.

EXAMENS DE CERTIFICATION – 2014



* Taux de réussite : étant donné que la formation de base n'est devenue obligatoire qu'au 1er septembre 2013 et que les candidats disposent de 12 mois pour passer l'examen, ces pourcentages ne reflètent pas vraiment l'amélioration du taux de réussite [illegible]

** À noter que la formation de base pour devenir dirigeant d'agence [illegible] en 2014 [illegible]. Toutefois, cette formation de base sera obligatoire à partir de 2015 pour passer l'examen, car deux programmes sont maintenant reconnus.

Formation continue

Le Service de la formation continue de l'**OACIQ** propose aux courtiers des formations en lien avec l'évolution rapide de la profession afin de les accompagner dans leur cheminement professionnel. En 2014, ce service a encore été très actif dans le développement et l'adaptation des activités de formation tout en favorisant l'approche par compétences.

Ce qui a surtout caractérisé l'année 2014, c'est le processus de consultation afin de définir les bases d'un éventuel programme de formation continue adapté à la profession qui évolue sans cesse.

Après une série de consultations auprès de divers partenaires – chambres immobilières, bannières, associations, etc. – l'**OACIQ** a amorcé une consultation auprès des courtiers immobiliers résidentiels et commerciaux, des courtiers hypothécaires, ainsi que des dispensateurs de formations et du public. L'objectif : connaître leurs besoins et leurs attentes en matière de formation continue. Dans la foulée, l'Organisme a créé un forum de discussion en ligne ouvert à tous les courtiers dans *Synbad*.

De ces démarches a résulté un rapport résumant les orientations et les préférences des courtiers. Puis, le 5 novembre 2014, l'**OACIQ** a annoncé le *Programme de formation continue obligatoire* endossé par l'ensemble de la profession et le public.

Essentiellement, tous les courtiers devront acquérir un minimum de 18 unités de formation continue (UFC) entre le 1er mai 2015 et le 30 avril 2017. Les formations sont divisées en deux grandes catégories selon les sujets : *Contenu fondamental* et *Contenu spécialisé*. En vertu de ce programme, chaque courtier doit obtenir un minimum de 6 UFC dans la catégorie *Contenu fondamental*, le reste (12 UFC) est au choix du courtier, que ce soit dans l'une ou l'autre des deux catégories.

D'ici le début du cycle de deux ans, le Service de la formation continue travaille à accréditer divers dispensateurs afin que les courtiers puissent se former où et quand ils le souhaitent, selon leurs besoins professionnels. L'essentiel est que les courtiers puissent bénéficier d'un éventail de produits répondant aux besoins de chacun, dans leur sphère d'activité respective et suivant leur profil (dirigeant d'agence, courtier débutant, courtier expérimenté). En effet, ce service veillera à favoriser l'offre de formations par d'autres dispensateurs que l'**OACIQ** pour que les courtiers aient plus de choix.

Aussi à signaler en 2014 : quatre formations sous forme de webinaire à prix abordables ont été créées, suscitant de très bons commentaires des courtiers. En 2015, le nombre de formations de ce type est appelé à augmenter.

ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE 2014 EN LIGNE

Nombre de participants :

ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE DE L'OACIQ

ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Nombre de :

Formulaires

Nouveaux ou modifiés en 2014

Au cours de l'année, plusieurs nouveaux formulaires ont été créés, soit :

- *Contrat de courtage exclusif – Vente – Maison mobile sur terrain loué;*
- *Promesse d'achat – Maison mobile sur terrain loué;*
- *Bonifications avant acceptation;*
- *Contrat de courtage exclusif – Location commerciale;*
- *Promesse de location commerciale;*
- *Contrat de courtage exclusif – Prêt garanti par hypothèque immobilière.*

Et d'autres ont été modifiés :

- *Modifications;*
- *Demande de renseignements relatifs à un emprunt hypothécaire;*
- *Vérification d'identité.*

Par ailleurs, de nouvelles clauses types ont été ajoutées dans *Synbad*, le site réservé aux courtiers. De plus, le renouvellement de l'entente entre l'**OACIQ** et Centris® a été discuté et se concrétisera au début de 2015 pour une durée de trois ans afin de maintenir la plateforme InstanetFormsMC. Un sondage sur les formulaires électroniques, effectué à l'automne, a confirmé la popularité grandissante des versions électroniques et leur facilité d'utilisation et a démontré l'utilité croissante des formulaires électroniques.

Formulaires et signatures électroniques

Conçue en partenariat avec Centris® et implantée en juillet 2012, la plateforme InstanetFormsMC qui donne aux courtiers l'accès aux formulaires électroniques de l'**OACIQ** a fait l'objet d'améliorations notoires en 2014. Ainsi :

- L'abréviation du nom du formulaire recherché a été ajoutée à la fin de chaque titre;
- Les formulaires sont désormais classés par type de transaction dans un dossier;
- Des feuillets explicatifs aident à mieux comprendre certaines clauses.

En septembre 2013, l'**OACIQ** a accordé une première accréditation à une firme offrant une solution de signature électronique. D'autres solutions sont en cours d'analyse. Le processus d'accréditation est basé sur des spécifications techniques requises pour que l'utilisation de signatures électroniques ou numériques dans le cadre de transactions immobilières soit faite de façon sécuritaire.

Diffusion de l'information

Site public *oaciq.com* revampé

En février 2014, l'Organisme a lancé une version entièrement repensée du site Web public de l'**OACIQ**, **oaciq.com**. Au menu : navigation conviviale, look épuré ainsi qu'un contenu adapté aux besoins des consommateurs, afin qu'ils soient les mieux outillés et informés possible. En plus des avantages de faire affaire avec un courtier, on y retrouve de nombreuses informations pratiques sur les grandes étapes d'une transaction immobilière ainsi que sur l'accompagnement offert par l'**OACIQ**. Enfin, un nouvel outil de recherche permet de trouver facilement un courtier.

Synbad

Le site sécurisé de l'**OACIQ** pour les courtiers, *Synbad*, a fait l'objet d'une refonte complète qui a culminé en décembre avec la mise en ligne d'une version bêta. Les courtiers ont été invités à nous faire part de leurs commentaires pour s'assurer que le site répond à leurs besoins.

La nouvelle version de *Synbad* propose désormais une navigation simplifiée, une plateforme modernisée, ainsi qu'un accès rapide à l'information grâce à un moteur de recherche plus efficace et à une meilleure organisation de l'information. La sécurité du site a également été renforcée. Autre nouveauté, la section **Mon Dossier** permet à chaque utilisateur de voir en un beau coup d'œil l'ensemble de ses renseignements, en plus de lui fournir des détails importants reliés à son dossier personnel.

L'**OACIQ** entend continuer d'apporter de nouvelles améliorations à *Synbad* au cours des prochains mois.

Campagnes de publicité

Trois campagnes de publicité ont été déployées au cours de 2014.

Entre février et avril, l'**OACIQ**, la FCIQ et les chambres immobilières ont envahi les médias avec une campagne publicitaire conjointe au concept novateur : démontrer que vendre soi-même est beaucoup plus compliqué que de mettre une pancarte devant sa propriété.

Le succès a été à la mesure de l'innovation. Ainsi, 78 % des participants ont eu spontanément une bonne compréhension du message véhiculé, alors que la norme pour ce type de question se situe habituellement entre 45 % et 55 %. Par ailleurs, 69 % des répondants ont soutenu que les publicités les inciteront à utiliser les services d'un courtier immobilier lors de la vente ou de l'achat à venir d'une propriété. La norme se trouve habituellement entre 40 % et 50 %[1].

À l'automne, un autre message télévisé conjoint s'adressant cette fois-ci aux acheteurs a obtenu lui aussi un franc succès. Les résultats révèlent que cette union historique a su réitérer le succès de la campagne du printemps dernier avec la nouvelle publicité « J'ai voulu acheter sans courtier ». Cette fois-ci, la compréhension spontanée du message véhiculé est passée à 78 %, tandis que 70 % des personnes sondées ont affirmé qu'elles feront affaire avec un courtier pour leur prochaine transaction immobilière[2].

Les résultats suivants ont aussi été constatés :

- Plus de 30 000 visionnements de la publicité sur YouTube
- Plus de 8 000 visites sur le microsite pensezcourtier.ca

Au même moment, afin de promouvoir la protection du public, d'augmenter la notoriété du courtier hypothécaire et de présenter les avantages de faire affaire avec ce professionnel, l'**OACIQ** a conçu une campagne publicitaire qui lui est entièrement consacrée. Pour ce faire, nous avons consulté le Groupe de travail sur le courtage hypothécaire afin de confirmer les enjeux et les besoins de la profession.

Nous avons ensuite créé un concept accrocheur qui se décline en quatre versions. Lancées le 22 septembre en français et en anglais, et profitant d'une visibilité de plus de six semaines, les publicités Web ont récolté des résultats impressionnants. Les ... animés ont entraîné près de 6 000 visites de plus sur le site de l'**OACIQ**.

[1] Statistiques provenant d'un sondage effectué par la firme Léger entre les 10 et 27 avril 2014.

[2] Statistiques provenant d'un sondage effectué par la firme Léger entre les 5 et 12 novembre 2014.

Image de marque commune

Afin d'adapter ses interventions et son message à l'évolution de la profession, l'**OACIQ** s'est associé avec les partenaires du milieu. Tous ont convenu d'employer une image de marque commune : le label de l'immobilier. Il s'agit d'un véritable sceau de compétence qui rassemble les acteurs de l'immobilier autour d'une identité visuelle commune qui confirme la qualité de la profession de courtier. Le public est invité à considérer le label comme un gage de confiance et de protection supplémentaire lors d'une transaction.

Relations médias

L'intérêt des médias pour l'**OACIQ** au cours de 2014 a été comparable à celui de l'année précédente, avec 90 demandes d'information de journalistes sur des questions relatives au travail et aux obligations du courtier. Nous avons également constaté qu'un plus grand nombre de demandes portaient sur le courtage hypothécaire et le courtage immobilier commercial. Pas moins de 27 entrevues ont découlé de ces demandes.

En ce qui concerne les parutions dans les médias à la suite de ces demandes, nous avions déjà répertorié plus de parutions dans les six premiers mois de 2014 que pour l'année 2013 au complet. En effet, nous avions déjà obtenu 58 mentions en 6 mois, alors que nous en avions comptabilisé 48 en 12 mois l'an-

née précédente. Au total pour 2014, nous avons répertorié près de 90 parutions dans différents médias écrits et électroniques, soit près du double de l'année précédente.

Pro@ctif plus proactif!

Pro@ctif est le bulletin électronique hebdomadaire envoyé à tous les courtiers. En début d'année, sachant comme ceux-ci sont pris par leurs nombreuses activités professionnelles, nous avons raccourci et simplifié le contenu du Pro@ctif et créé une nouvelle version pour les dirigeants d'agence. Résultat : en comparaison avec 2013, le taux de lecture a augmenté de 7 %, passant de 42 % à 49 %. Ce taux est en progression constante.

Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle a offert l'occasion aux courtiers de s'informer sur les tendances de la profession et sur les moyens d'adapter la pratique. Ainsi, l'Organisme a invité trois conférenciers aguerris : Tom Ferry, un motivateur californien reconnu, ainsi que Jean-François Ouellet, professeur agrégé de marketing à HEC Montréal, et Martin Lessard, consultant et expert en médias sociaux. Par sondage, 97 % des participants ont dit avoir apprécié l'événement.

Parmi les autres faits saillants en matière de diffusion de l'information, ajoutons qu'en prévision de l'entrée en vigueur de la *Loi canadienne anti-pourriel*, le 1er juillet dernier, l'Organisme a revu et adapté ses pratiques de communication par courriel auprès des courtiers immobiliers et hypothécaires.

Accès aux documents et gestion documentaire

L'**OACIQ** diffuse sur son site Internet tout document d'intérêt public. On y retrouve entre autres les décisions disciplinaires, les avis du comité de discipline et ceux du comité de délivrance et de maintien des permis, ainsi que les archives de nos rapports annuels.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels*, tous les documents visés par une demande d'accès à l'information font l'objet d'une analyse. Lorsque ces documents ne sont pas visés par des restrictions aux droits d'accès, et chaque fois que la Loi et les règlements nous le permettent, nous transmettons l'information demandée.

Au cours de l'année, l'Organisme a reçu 28 demandes d'accès. Sur celles-ci, 2 ont été acceptées, 12 partiellement acceptées et 14 refusées, principalement pour des motifs de protection des renseignements personnels, mais également pour préserver la confidentialité des dossiers d'enquête.

L'ensemble des employés ont été spécifiquement formés à l'égard de l'application de cette loi.

Gestion documentaire

Le secteur de la gestion documentaire a continué de développer et d'implanter divers outils à l'interne. Les bénéfices obtenus sont concrets : une tenue de dossiers conforme permettant un accès rapide à des informations fiables et intègres, une rationalisation de la masse documentaire et une diminution des coûts de gestion.

Les efforts visant l'implantation de la gestion électronique des documents dans les divers services de l'**OACIQ** se poursuivront en 2015.

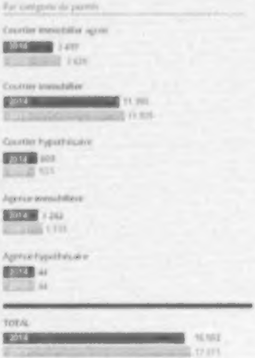
Certification

Tous les processus administratifs relatifs aux opérations de la Certification ont été revus afin d'assurer un traitement plus efficace des dossiers et de meilleures communications avec les courtiers et les futurs titulaires de permis. Entre autres changements importants, mentionnons le processus de maintien des droits acquis qui a été simplifié. Ainsi, un courtier dont le permis a été révoqué pourra dorénavant maintenir ses droits acquis sans obtenir l'engagement d'une agence pour endosser sa demande de permis, et un seul document devra être transmis à la Certification. Ce changement touchera environ 2 000 personnes.

Permis actifs

Le nombre de courtiers immobiliers et hypothécaires détenant un permis d'exercice valide était de 16 602 au 31 décembre 2014, contre 17 171 au 31 décembre 2013. Il s'agit d'une baisse de 569.

RÉPARTITION DES AGENCES ET DES COURTIERS IMMOBILIERS ET HYPOTHÉCAIRES
(au 31 décembre)



RÉPARTITION DES AGENCES ET DES COURTIERS IMMOBILIERS OU HYPOTHÉCAIRES (au 31 décembre 2014)

Région	Agences	Courtiers	Total
Région de Montréal			
Montréal (06*)	506	6 206	6 712
Laval (13)	105	2 246	2 351
Montérégie (16)	344	2 297	2 641
Sous-total	955	10 749	11 704
Région de Québec			
Capitale-Nationale (03)	119	1 203	1 322
Chaudière-Appalaches (12)	26	196	222
Sous-total	145	1 399	1 544
Région Nord-Est			
Abitibi-Témiscamingue (08)	8	56	64
Bas-Saint-Laurent (01)	7	96	103
Saguenay–Lac-Saint-Jean (02)	13	183	196
Côte-Nord (09)	5	35	40
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (11)	2	10	12
Nord-du-Québec (10)	0	0	0
Sous-total	35	380	415
Région Centre			
Mauricie (04)	5	174	179
Estrie (05)	40	343	383
Lanaudière (14)	44	566	610
Centre-du-Québec (17)	15	100	115
Sous-total	105	1 183	1 291
Région Ouest			
Outaouais (07)	45	479	524
Laurentides (15)	115	1 206	1 321
Sous-total	160	1 685	1 845
TOTAL	1 306	15 496	16 802

* Les nombres entre parenthèses correspondent aux régions administratives du Québec.

Franchiseur	Agences	Courtiers	Total
Centres hypothécaires Dominion	11	116	127
Century 21	31	606	637
Colliers International (Québec) inc.	2	23	25
Exit	4	18	22
Groupe Sutton	48	1 849	1 897
Hypotheca Courtier hypothécaire	7	209	216
La Permanence	1	1	2
Multi-Prêts Hypothèques	11	403	414
Re/Max	203	3 296	[illegible]
Royal LePage	51	1 424	1 475
Vendirect	2	254	256
Via Capitale	56	1 154	1 210
SOUS-TOTAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Indépendants	379	6 033	[illegible]
TOTAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Note : Le franchiseur est l'organisme qui accorde à au moins une agence franchisée le droit d'utiliser et d'exploiter sa marque de commerce ainsi que ses systèmes selon les termes et modalités d'un contrat de franchise.

Centre Info OACIQ

En tant que point d'entrée des demandes d'information du public et des courtiers, le Centre Info **OACIQ** est au cœur des activités de l'Organisme. Ainsi, au cours de l'année, les agents d'information du Centre Info **OACIQ** ont reçu 50 884 demandes de renseignements des courtiers et du public.

Ces agents d'information, qui sont également courtiers, suivent des formations sur une base continue; cela leur permet de diffuser une information pointue. Au besoin, leurs réponses sont validées par les spécialistes des services appropriés de l'**OACIQ** ou encore les demandes sont transmises à ces services pour être traitées directement par eux. De plus, un processus d'assurance-qualité veille à optimiser le service à la clientèle.

En 2014, 72 % des appels (soit près de trois sur quatre) ont été logés par des courtiers et 28 % par le public, ce qui est comparable à l'année précédente. Les sujets générant le plus de demandes ont encore été la déontologie et les formulaires. Les formations en ligne interactives ainsi que le nouveau *Programme de formation continue obligatoire* ont aussi suscité quelques appels.

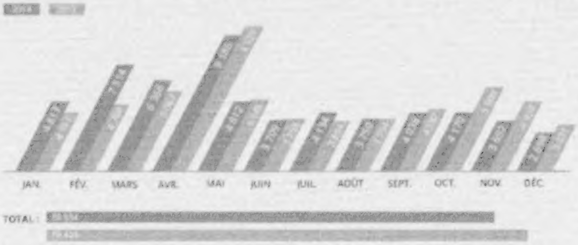
La baisse des demandes des courtiers concernant l'accès à *Synbad*, amorcée en 2013, s'est poursuivie, laissant présumer qu'ils sont maintenant beaucoup plus à l'aise avec ce site sécurisé. La nouvelle version bêta de *Synbad*, mise en ligne en fin d'année, n'a suscité que quelques demandes de renseignements ou commentaires, lesquels ont été pris en note et acheminés aux services appropriés.

Toujours soucieux de mieux desservir sa clientèle, le Centre Info **OACIQ** a mis sur pied en mai dernier une ligne d'accès réservée aux dirigeants d'agence, un succès, comme le démontre le taux d'utilisation de la ligne par plus de 2 000 appelants.

Par ailleurs, afin de toujours mieux renseigner les courtiers, le Centre Info **OACIQ** a rédigé et diffusé plusieurs *chroniques sur le terrain* portant sur des sujets qui suscitent des interrogations.

En 2015, les agents d'information seront en mesure de répondre non seulement aux questions touchant les transactions, mais aussi à celles sur des sujets à l'agenda, tels que le *Programme de formation continue obligatoire*.

NOMBRE DE DEMANDES – CENTRE INFO OACIQ



Assistance

Le Service d'assistance est la porte d'entrée pour solliciter l'aide de l'Organisme et dénoncer les cas d'infraction. Qu'elles soient soumises par un consommateur, un courtier ou une agence, toutes les demandes d'assistance sont reçues par ce service. Celui-ci en fait l'analyse pour déterminer la nature du litige et décider du traitement approprié à lui accorder.

Les demandes visant à obtenir l'aide de l'Organisme pour résoudre un différend impliquant un courtier sont traitées par un analyste du Service d'assistance. La plupart du temps, ce dernier est un titulaire de permis de courtier expérimenté avec une qualification de dirigeant d'agence. Il fournit les informations concernant les recours possibles et intervient auprès du courtier ou de l'agence afin d'aider à trouver une solution au problème.

En 2014, le Service d'assistance a reçu 1 921 demandes d'assistance, soit un peu plus qu'en 2013, avec 1 868. Comme les années précédentes, environ la moitié des demandes (52 %) provenaient du public. Le fait dominant aura été la réduction des délais de traitement des dossiers qui, en 2014, étaient en moyenne de 95 jours, comparativement à 144 jours en 2013. Grâce, notamment, à la révision des méthodes de travail, le nombre de dossiers en cours à la fin de l'année est passé de 537 en 2013 à 322 en 2014, ce qui représente une baisse de 40 %. De plus, malgré une légère hausse du nombre de dossiers ouverts durant l'année, le nombre de dossiers fermés est de 2 136, soit une augmentation de 17,1 % par rapport à 2013. Autre effet positif : une réduction importante du nombre de plaintes quant aux délais de traitement.

Cette année encore, le tiers des demandes d'assistance portaient sur un manque d'information, de vérification ou de conseil de la part du courtier. Ce qui démontre la nécessité de continuer à informer et à sensibiliser les courtiers sur leurs devoirs déontologiques.

Les demandes d'assistance se sont terminées pour la plupart par :

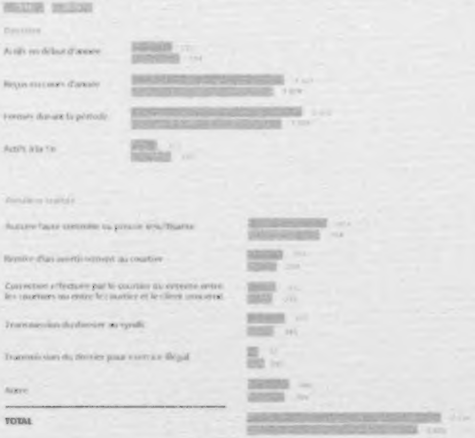
- une correction effectuée par le courtier ou une entente conclue entre les parties concernées;
- la remise d'un avertissement au courtier;
- le transfert du dossier au Bureau du syndic ou pour enquête pour exercice illégal; ou
- la fermeture du dossier parce qu'aucune faute n'avait été commise ou que la preuve était insuffisante.

Par ailleurs, certaines demandes se sont conclues par un engagement du courtier à suivre une formation afin d'améliorer ses pratiques professionnelles. Les activités de formation parmi les plus souvent exigées par le Service d'assistance ont porté sur la [illegible], divers formulaires (dont la Promesse d'achat et le Contrat de courtage exclusif – Vente), ainsi que la présentation simultanée de plusieurs promesses d'achat.

Au cours de l'année 2014, 62 % des demandes ont concerné des transactions pour des immeubles résidentiels de moins de cinq logements.

En 2015, l'enjeu principal du service restera de maintenir les délais de traitement au minimum, tout en continuant à traiter les dossiers de la manière la plus rapide et la plus efficace possible, et ce, dans le meilleur intérêt de la protection du public.

COMPARAISON ANNUELLE



Exercice illégal

Les dossiers d'enquête liés à l'exercice illégal ont été confiés à la fin 2013 au Bureau du syndic. Le fait saillant de 2014 est certainement la diminution du délai d'attente pour débuter une enquête en exercice illégal, lequel est passé à quatre mois, à la fin de 2014. Ces efforts se poursuivront en 2015.

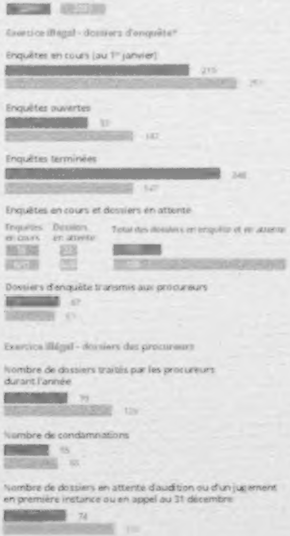
La majorité des dossiers visent l'achat ou la vente d'immeubles résidentiels. Plusieurs touchent le courtage de prêts garantis par hypothèque immobilière. Les autres dossiers concernent la location d'immeubles résidentiels ou commerciaux.

On peut constater une prolifération de nouveaux sites Internet offrant une panoplie de services liés aux transactions immobilières. Les sites émergents font l'objet d'une enquête approfondie afin de déterminer s'il s'agit de courtage illégal.

Une fois que le Bureau du syndic a terminé son enquête, s'il y a lieu de déposer un constat d'infraction, il transfère alors le dossier en exercice illégal aux procureurs de l'**OACIQ**.

Les procureurs de l'Organisme ont traité 79 dossiers durant l'année. Le nombre de condamnations (à la suite d'un procès ou d'un plaidoyer de culpabilité) obtenues en 2014 a été de 55. Par ailleurs, la quantité de dossiers en attente d'audition ou d'un jugement en première instance ou en appel à la fin de l'année a considérablement diminué comparativement à 2013, passant de 131 à 74.

TABLEAU DES DOSSIERS RELATIFS À L'EXERCICE ILLÉGAL



* La séparation des enquêtes au Bureau du syndic implique des modifications en 2014 quant à la façon de comptabiliser le nombre de dossiers actifs. Les données 2013-2014 ne sont donc pas comparables. [illegible]

Requête en jugement déclaratoire

À la suite du jugement rendu par l'honorable juge François Huot de la Cour supérieure du Québec dans le dossier DuProprio inc., l'**OACIQ** a déposé en octobre 2013 une requête en jugement déclaratoire auprès de la Cour supérieure pour obtenir une définition claire de ce qu'est une opération de courtage au sens de la *Loi sur le courtage immobilier*. Cette requête se poursuit.

États financiers

En 2014, le Fonds d'administration générale a généré un excédent de 661 813 $, comparativement à une perte de 1 541 046 $ en 2013. Les revenus ont augmenté de 842 890 $ comparés à 2013. Les revenus provenant de la formation continue expliquent en grande partie cet écart.

Revenus

Les revenus de formation continue sont de 2 740 923 $, contre 1 395 222 $ en 2013. Cette hausse importante est due au délai pour suivre la formation continue obligatoire. La collaboration qui a été reporté en 2014 afin de laisser plus de temps aux courtiers pour la suivre.

Parmi les faits saillants, notons que les activités du courtage immobilier au Québec ont ralenti dans l'ensemble. Ainsi, les droits et cotisation, qui représentent la principale source de revenu de l'**OACIQ**, ont diminués de 2,4 %.

Dépenses

Anticipant une baisse de revenus, plusieurs postes de dépenses ont été révisés. Ainsi, les charges ont diminué de 6 % en 2014.

Au cours de l'année, nous avons été présents dans les médias. L'union de l'**OACIQ** avec la FCIQ et les chambres immobilières afin de produire deux campagnes publicitaires conjointes, à l'échelle provinciale, nous a permis une réduction des sommes investies en publicité. Ces deux campagnes ont coûté 952 672 $. Pour sa part, la campagne de publicité pour le courtage hypothécaire a coûté 60 998 $.

Fonds d'indemnisation

Pour ce qui est du Fonds d'indemnisation, ses activités ont généré un excédent de 592 850 $. Le surplus de ce fonds, qui est réservé à ses activités, est maintenant de 4 690 806 $.

S'ADAPTER POUR MIEUX PRÉPARER L'AVENIR

Fidèle à sa mission de protection du public, l'**OACIQ** continue de peaufiner ses méthodes d'intervention afin d'agir plus efficacement auprès des courtiers et des agences. Ceci afin d'aider la profession à adapter ses pratiques aux besoins, aux attentes et aux comportements de la clientèle lors de ses transactions immobilières.

Parmi les mesures prises, la mise sur pied d'un ambitieux Programme de formation continue obligatoire constitue un enjeu majeur qui continuera d'animer nos efforts au cours de 2015.

Plusieurs autres projets motivants et mobilisateurs verront aussi le jour cette année. Parmi eux :

- La création d'activités de formation dynamiques, abordables et enrichissantes pour les courtiers et les agences;
- La simplification des formulaires et des procédures pour le public et les courtiers;
- La mise en place d'un processus de consultation sur les besoins des clients et leurs impacts sur la pratique des courtiers.

L'amélioration des outils et des processus est le fruit du labeur sans relâche d'une équipe d'employés et de professionnels aguerris que je tiens à remercier ici. Ensemble, ils ont su s'adapter rapidement aux changements nécessaires qui, ils l'ont compris, permettront ultimement à la profession de continuer à jouer le rôle qu'on est attendu pour le mieux-être du public qu'elle dessert. Ils font la démonstration que l'adaptation rapide au changement est non seulement possible, mais profitable pour tous.

Je tiens également à remercier ici l'implication du conseil d'administration et des membres des divers comités dans la planification et la réalisation de cette importante mission, de même que les courtiers, dont les efforts pour toujours mieux servir le public sont appréciés. Au cours de 2015, nous compterons plus que jamais sur ces derniers pour profiter de ces outils et nous formuler des suggestions qui nous permettront de nous améliorer.

Grâce aux efforts conjugués de tous, le courtage immobilier et hypothécaire québécois ressortira encore plus fort et renouvelé, car son avenir passe par la protection du public et la satisfaction de ses attentes. Cet avenir, que diriez-vous de le préparer ensemble?

Robert Nadeau
Président et chef de la direction

LE PERSONNEL DE L'OACIQ

EN POSTE AU 31 DÉCEMBRE 2014

Direction générale

Robert Nadeau
Président et chef de la direction

Marie-Josée Forget
Adjointe exécutive

Florence Vailhen
Agente, tenue des réunions/multimédia

Élise Bordeleau Monchamp
Agente, réception

Annie Cadorette
Réceptionniste

Finances et gestion des ressources matérielles

Vo-Long Truong
Vice-président

Marie-Claude Morin
Adjointe administrative

GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES

Chantale Drolet
Directrice

Pier-Paul Micheletti
Administrateur de réseau

Reynald Chiasson
Coordonnateur du magasin

Réjean Denis
Agent, soutien aux utilisateurs

François Chiasson
Agent, soutien aux utilisateurs

COMPTABILITÉ ET FINANCES

Marie-Pierre Drasse
Directrice

Catherine Beaulac
Coordonnatrice

Virginie Sirotte Lefebvre
Comptable principale

Lyne Plamondon
Agente aux comptes payables

Joanne Moreau
Agente aux comptes recevables

Jessica Blanchet
Technicienne, paie et comptabilité

Ressources humaines

Caroline Gauthier
Vice-présidente

Magalie Dionne
Conseillère

Nathalie Descôteaux
Agente

Claude Barsalou
Vice-président à la direction générale et secrétaire

Mélanie Barron
Adjointe administrative

INSPECTION

Francine Boucher
Directrice

Diane Martineau
Coordonnatrice

Jean-Luc Meunier
Inspecteur

Lyne Audet
Inspectrice

Céline Larouche
Inspectrice

Stefan Comtois
Inspecteur

Geneviève Larouche
Inspectrice

Mario Busque
Inspecteur

Lisa Gougeon
Agente

Johanne Langlois
Agente

Doreen Carrière
Agente

ASSISTANCE

Louise Dessureault
Directrice

Pascale Montpetit
Analyste

Christiane Jalbert
Analyste

Éric Roy
Analyste

Martine Fréchette
Analyste

Claude Cadorette
Analyste

Geneviève Desrosiers
Analyste

Lucie Hynes
Analyste

Hélène L'Hérault
Analyste

Karyne Dubreuil
Technicienne analyste

Théodorine Zikey Solo
Agente

Syndic

Hélène Morand
Syndique

Mario Baillargeon
Coordonnateur des dossiers

Renan LeBel
Directeur des opérations

Giovanni Castiglia
Syndic adjoint conseil

Julie Pinet
Syndique adjointe

Richard Frigon
Syndic adjoint

Robert Deschamps
Syndic adjoint

Yves Gardner
Syndic adjoint

Sylvie Jacques
Syndique adjointe

François LeBel
Syndic adjoint

Martin Cayer
Syndic adjoint

Isabelle Dapout
Agente

Carlena Cadin
Agente

Affaires juridiques

Anaïk Le Goff
Vice-présidente

Marie-Josée Le Sauteur
Technicienne juridique et adjointe administrative

Jean-François Savoie
Avocat-conseil

Ouafa Younes
Étudiante en droit

AFFAIRES JURIDIQUES

Luc Pelletier
Directeur

Isabelle Charlebois
Avocate

Mélanie Dufault
Avocate

Annie Dulude
Avocate

Isabelle Lafrenière
Avocate

Isabelle Simard
Avocate analyste

Annie Ferland
Assistante administrative

AFFAIRES CONTENTIEUSES

Karoline Ynetta
Directrice

Jean-Philippe Leroux
Avocat

Isabelle Martel
Avocate

Emmanuelle Ouimet-Deslauriers
Avocate

Vanessa Joannisse-Goulet
Avocate

Laurence Rey El Fatih
Avocate

Chabha Amirèche
Technicienne juridique

Anick Beauregard
Technicienne juridique

Diane Lapointe
Assistante administrative

Brigitte Salvas
Agente

Claudie Tremblay
Vice-présidente à la direction générale

Brigitte Guilbault
Assistante juridique

CERTIFICATION ET GESTION DOCUMENTAIRE

Sylvie Sperano
Directrice

Stéphanie Hall
Archiviste

Tony Chin
Coordonnateur

Marie-Ève Gagnon Bird
Agente

Sophie Desfossés
Agente

Janette Rodriguez
Agente

Manon Pouliot
Agente

Brigitte Bissonnette
Agente

Diane Vallée
Agente

Isabelle Hetu
Agente

Martine Lapierre
Technicienne

Mathieu Chiasson
Commis

GREFFES

Patricia Couture
Directrice

Annie Hudon
Avocate

Renée Dionne
Secrétaire du comité de discipline

Estelle Richard
Assistante administrative

Sylvie Desjardins
Secrétaire adjointe du comité de discipline

Christiane Moreau
Agente aux dossiers, greffière d'audience

Sophia Di Gregorio
Agente aux dossiers, greffière d'audience

Julie Tremblay
Agente

Communications et développement TI

Sofy Bourret
Vice-présidente

Chantal Gauthier
Adjointe administrative

COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES

Fatia Aubin
Directrice

Maude Bujeault Bolduc
Directrice

Caroline Girard
Conseillère

Véronique Parret
Conseillère à l'édition

Michel Legault
Rédacteur-réviseur

Rachid Tiji
Traducteur

Stéphanie Fournier
Agente

CRÉATION

Martyne Dubuc
Directrice

Anastasios Mantas
Concepteur graphique

Karen Hamelin
Infographiste

Tri-Dao Tsang
Infographiste e-learning

DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE

François Gagnon
Directeur

Jacky Vaillancourt
Coordonnateur

Jean-François Veillette
Développeur logiciel

Martin Boulanger
Développeur logiciel

Mathieu Clusiau
Développeur logiciel

[illegible]
Développeur logiciel

Imad Mouaddine
Développeur logiciel

Abdelkarim Moumen
Développeur logiciel

INFO OACIQ

Sandra Barrette
Directrice

Bibiane Laliberté
Coordonnatrice

Louise Aubé
Agente assurance qualité

Louise Bonneau
Agente d'information

Donald Alan Roy
Agent d'information

Denyse Proulx
Agente d'information

François Xavier Painsecq
Agent d'information

Guylaine Turgeon
Agente d'information

Maud Isabel
Agente d'information

Sihem Zellagui
Agente d'information

Isabelle Malouf
Agente d'information

Catherine Leblanc-Landry
Agente d'information

Formation

Patricia Piuze
Vice-présidente

[illegible]
Adjointe administrative

[illegible]
Courtier conseil

FORMATION CONTINUE

Elise Marsolais
Directrice

Lucie Gosselin
Conseillère

Pierre-Yves Legault
Conseiller

Marjolaine Lewis
Conseillère

Marie-Josée Damico
Technicienne

Colette E. Gaines
Coordonnatrice

Linda Guérin
Conseillère

FORMATION DE BASE ET EXAMENS

Elise Marsolais
Directrice intérim

César Dos Santos
Spécialiste de la formation

Hélène Ste-Marie
Spécialiste de la formation

Mélanie Caron
Spécialiste de la formation

Louise Beaupré
Agente

Maryse Bourgeault
Agente

Line Lemieux
Agente

Dino Di Massimo
Agent

Julie Gagnon
Agente

PROGRESSION

RAPPORT DU SYNDIC

Me HÉLÈNE MORAND
Syndique

La mission du Bureau du syndic de l'**OACIQ** est d'être le gardien de l'intégrité professionnelle des courtiers, tout en s'assurant que l'interprétation des différents articles de la *Loi sur le courtage immobilier* correspond aux pratiques et aux réalités du terrain. En agissant ainsi, le Bureau du syndic assume son rôle de protection du public.

UN RÔLE PRÉCIEUX

Le rôle du Bureau du syndic est, sur avis du Service d'assistance, de faire enquête sur toute allégation de manquements à la Loi sur le courtage immobilier et à sa réglementation par des courtiers ou des agences, y compris leurs administrateurs ou leurs dirigeants. Une demande d'assistance peut tout aussi bien provenir du grand public que d'un titulaire de permis. Tous les dossiers d'enquête du Bureau du syndic sont, de par la loi, confidentiels.

Une fois l'enquête terminée, le syndic doit déterminer s'il y a lieu de déposer ou non une plainte devant le comité de discipline de l'Organisme contre un titulaire de permis. Le syndic devra également informer par écrit, dans un délai raisonnable, toute personne ayant demandé qu'une enquête soit tenue de sa décision de porter plainte ou non. Si le syndic décide de ne pas porter plainte, il doit expliquer ce qui motive sa décision. La personne ayant demandé la tenue d'une enquête pourra alors, dans les 30 jours suivant la date de réception de l'avis du syndic annonçant qu'il ne portera pas plainte devant le comité de discipline, demander l'avis du comité de révision des décisions du syndic.

Si le syndic décide de déposer une plainte devant le comité de discipline, le titulaire visé par l'enquête recevra, par huissier, l'énoncé du ou des chefs d'accusation portés contre lui et l'avis de convocation à l'appel du rôle provisoire. Le syndic, par l'intermédiaire de ses procureurs, communiquera au titulaire visé tous les éléments de preuve sur lesquels la plainte s'appuie.

Le syndic dispose de tous les pouvoirs d'un commissaire-enquêteur, sauf celui d'ordonner l'emprisonnement. Il peut soumettre à un interrogatoire un courtier, une agence et ses dirigeants et administrateurs, de même que tout autre témoin, lesquels ont l'obligation de répondre à ses questions. Le syndic peut même émettre un mandat d'amener contre un témoin.

2014, une année de consolidation

En 2014, les résultats des procédés mis en place en 2013 relativement à la problématique des délais ont continué à se faire sentir. Les méthodes d'enquête ont été revues, adaptées et plus ciblées, notamment en lien avec le régime pénal, qui diffère du droit disciplinaire. Des changements informatiques ont permis l'harmonisation des deux secteurs du Bureau du syndic et assurent un suivi constant de l'évolution des dossiers.

Réalisations

Les moyens mis en place à l'interne pour s'attaquer à la problématique des délais de traitement ont permis une nette amélioration de ceux-ci. En effet, le délai de traitement moyen est passé de 440 à 225 jours.

À SIGNALER : LA LUTTE AUX FAUX DOCUMENTS

Le phénomène des maisons de culture ayant grandement diminué, le fléau actuel est certainement la fabrication et la transmission de faux documents, principalement pour l'obtention de prêts hypothécaires. Contrairement aux maisons de culture, où l'éducation des courtiers a grandement aidé à résoudre le problème en leur permettant de reconnaître les stigmates d'une propriété, le faussaire, lui, commet son méfait en pleine conscience. Son délit lui permettant d'encaisser des sommes faramineuses, une simple amende serait donc fort peu dissuasive. Et que dire du tort fait à l'ensemble de la profession et de la perte de confiance du public, surtout lorsque de tels cas font la manchette.

Aucune profession ne devrait tolérer la présence de fraudeurs en ses rangs; la suspension du droit d'exercer est, selon le syndic, l'unique option à recommander au comité de discipline pour ce genre de pratique. Une profession forte, leader en son domaine et reconnue comme telle par le public demande ce type de remède.

ENQUÊTES IMPLIQUANT LES TITULAIRES DE PERMIS DE L'OACIQ

Infractions

Voici les principales catégories d'infractions portées devant le comité de discipline en 2014 :

- Problème de vérification, d'information et de conseil;
- Fabrication ou transmission de faux documents;
- Mauvaise collaboration;
- Entrave ou non-collaboration avec le syndic;
- Fraudes;
- Conflits d'intérêts;
- Conservation de dépôts et appropriation de fonds;
- Incitation à la pratique illégale du courtage immobilier ou hypothécaire.

Activités connexes

Afin de toujours bien comprendre l'évolution des réalités vécues sur le terrain, la syndique et son équipe sont très présents auprès des courtiers. Cette présence est assurée de diverses façons, notamment par la participation aux différents groupes de travail de l'OACIQ, par les nombreuses formations données à travers la province, par la participation aux assemblées des différentes chambres immobilières, ainsi que par la rédaction de plusieurs textes éclaircissant les bonnes pratiques.

Et pour 2015

Dans le but de favoriser l'efficacité organisationnelle, à compter de 2015 les informations pertinentes des enquêtes effectuées par le syndic seront transmises au comité d'indemnisation. Cette nouvelle façon de faire permettra d'éviter un dédoublement de tâches puisque, lorsqu'il est question de fraude ou de manœuvre dolosive, le syndic enquête sur les mêmes faits.

Avec les enquêtes disciplinaires, les enquêtes sur le courtage illégal et l'obtention de la preuve dans les dossiers d'indemnisation, l'ensemble du volet « enquêtes » de l'OACIQ est centralisé au Bureau du syndic, favorisant ainsi le développement des compétences et la cohérence des processus.

En 2015, le Bureau du syndic continuera de remplir sa mission avec le même professionnalisme et la même efficacité qui lui ont valu de raccourcir les délais de traitement, contribuant ainsi à encore mieux protéger le public.

Je tiens à remercier tous les membres de cette équipe, sans qui ces résultats exceptionnels n'auraient pu être atteints.

Me Hélène Morand
Syndique de l'OACIQ

RAPPORT DU COMITÉ DE RÉVISION DES DÉCISIONS DU SYNDIC

Mᴱ MICHÈLE GAGNON
Présidente du comité de révision des décisions du syndic

La Loi sur le courtage immobilier a constitué le comité de révision des décisions du syndic. Ce comité a comme fonction, lorsque la personne qui a demandé la tenue de l'enquête présente une demande à cet effet, de rendre un avis sur la décision prise par le syndic de ne pas porter plainte devant le comité de discipline de l'OACIQ.

Lorsque le syndic termine son enquête, il peut décider, soit de porter plainte devant le comité de discipline, soit de fermer le dossier sans porter plainte, et ce, avec ou sans engagement de la part du courtier. Dans le cas où le syndic décide de ne pas porter plainte, il a pour obligation d'informer le demandeur des motifs de sa décision dans sa lettre de fermeture.

La personne qui a demandé au syndic la tenue d'une enquête peut, dans les 30 jours de la date de la réception de la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le comité de discipline, demander l'avis du comité de révision des décisions du syndic.

Le comité de révision doit, dans son avis, soit conclure qu'il n'y a pas lieu de porter une plainte devant le comité de discipline, soit suggérer au syndic de compléter son enquête et de rendre par la suite une nouvelle décision quant à l'opportunité de porter plainte, soit conclure qu'il y a lieu de porter plainte devant le comité de discipline et suggérer la nomination d'un syndic ad hoc qui, après enquête, le cas échéant, prendra la décision de porter plainte ou non.

De plus, le comité peut suggérer au syndic de référer le dossier au comité d'inspection.

Membres du comité

Le comité de révision des décisions du syndic est formé d'au moins 3 et d'au plus 9 membres, dont un président, nommés pour un mandat de 3 ans par le conseil d'administration de l'**OACIQ**, lequel nomme également un ou plusieurs vice-présidents.

Lors de l'exercice, le conseil d'administration a résolu de nommer Mme Patricia Gaulin à titre de vice-présidente et de nommer Mme Andrée Tremblay ainsi que M. Éric Bilodeau à titre de membres du comité.

Activités du comité

En 2014, le comité a tenu 17 séances lors desquelles il a rendu 25 avis dans 22 dossiers.

Dans 15 de ces dossiers, le comité a confirmé la décision du syndic et conclu qu'il n'y avait pas lieu de porter plainte devant le comité de discipline. Dans 5 dossiers, il a suggéré au syndic de compléter son enquête alors que dans 2 autres dossiers, le comité a conclu qu'il y avait lieu de porter plainte devant le comité de discipline et, pour ce faire, a suggéré la nomination d'un syndic ad hoc.

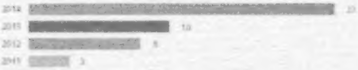
Finalement, à deux occasions, le comité a recommandé au syndic de référer le dossier au comité d'inspection. Il faut noter que cette recommandation accompagnait dans un des deux cas une confirmation de la décision du syndic de ne pas porter plainte et dans l'autre cas, une recommandation visant un complément d'enquête.

Soulignons que dans un des dossiers, le comité a formulé deux avis distincts à l'égard de deux courtiers visés par une même demande d'avis.

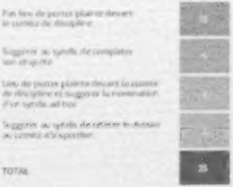
Me Michèle Gagnon,
courtier immobilier agréé DA

Présidente du comité de révision des décisions du syndic

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS



NATURE DES AVIS RENDUS EN 2014



MEMBRES DU COMITÉ DE RÉVISION DES DÉCISIONS DU SYNDIC

Présidente

Me Michèle Gagnon
Courtier immobilier agréé DA

Vice-présidents

Raymond Ayas
Courtier immobilier agréé DA

Patricia Gaulin
Courtier immobilier agréé DA

Membres

Pierre Albert
Courtier immobilier

Éric Blondeau
Courtier immobilier agréé DA

Francine Thibeault
Courtier immobilier agréé DA

Andrée Tremblay
Courtier immobilier

RAPPORT DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Mᵉ PATRICK DE NIVERVILLE
Président du comité de discipline

Le comité de discipline est saisi de toute plainte formulée contre un titulaire de permis de l'**OACIQ** pour une infraction aux dispositions de la *Loi sur le courtage immobilier* et de sa réglementation.

Le comité de discipline est constitué en vertu de cette loi et est autonome et indépendant du conseil d'administration et du personnel de l'Organisme.

La *Loi sur le courtage immobilier* prévoit notamment la possibilité de nommer un président ainsi que plusieurs vice-présidents. Ainsi, outre du président, le comité est composé de neuf vice-présidents et de quarante-huit courtiers immobiliers ou hypothécaires.

Les plaintes sont généralement entendues par une division du comité composée de trois membres, soit deux courtiers et le président ou un vice-président. Les membres de la profession qui sont appelés à siéger sont sélectionnés parmi un groupe de courtiers immobiliers ou hypothécaires nommés membres du comité de discipline par le conseil d'administration de l'Organisme. Leur mandat est de trois ans. C'est aussi le conseil qui nomme le secrétaire ainsi que les secrétaires adjoints du comité.

Plaintes, audiences et décisions du comité de discipline (Tableaux I et II)

(1er janvier au 31 décembre 2014)
Généralement, les plaintes entendues par le comité de discipline portent sur des infractions graves. Au 31 décembre 2014, le Bureau du syndic de l'Organisme avait déposé 104 plaintes devant le comité de discipline.

En 2014, le comité a tenu 256 journées d'audience. Par ailleurs, parmi l'ensemble des journées d'audience qui avaient été planifiées durant l'année, 77 ont été remises et 90 ont été annulées. Des journées d'audience sont généralement annulées lorsque l'intimé plaide coupable alors que plusieurs journées d'audience sur la culpabilité ont été planifiées ou lorsque l'audience sur culpabilité dure moins longtemps que le nombre de jours fixés.

Pendant cet exercice, le comité a rendu 183 décisions menant à terme autant de dossiers, soit 50 décisions portant sur la sanction à la suite d'une décision portant sur la culpabilité de l'intimé, 114 décisions sur la sanction suivant un plaidoyer de culpabilité et 7 décisions lors desquelles il a acquitté l'intimé de tous les chefs d'infractions portés contre lui et rejetant la plainte. Le comité a par ailleurs accepté la demande du Bureau du syndic de retirer la plainte dans 12 dossiers.

Ajoutons que le comité a rendu 45 décisions lors desquelles il a reconnu la culpabilité de l'intimé.

Les sanctions (Tableaux III et IV)

La *Loi sur le courtage immobilier* prévoit que le comité de discipline peut imposer diverses sanctions, allant de la réprimande à la suspension ou la révocation du permis. Le comité peut également ordonner le paiement d'amendes d'au moins 1 000 $ et d'au plus 12 500 $ par chef d'infraction. Les sanctions sont déterminées par le comité, en fonction de la gravité de l'infraction commise, des circonstances de sa commission et dans un objectif de protéger le public.

Le comité a imposé des réprimandes sur 104 chefs d'infraction et des amendes sur 311 chefs, totalisant la somme de 519 800 $. De façon générale, des frais s'ajoutent chaque fois qu'une décision de culpabilité est rendue. De plus, le comité a imposé à 8 reprises l'obligation de suivre un cours ou une formation et dans 12 cas des conditions ou restrictions au permis ou d'autres ordonnances telles que l'obligation d'être supervisé. Finalement, il a imposé une période de suspension de permis sur 413 chefs d'infraction. Les périodes de suspension peuvent varier de quelques jours à la suspension permanente du permis.

Les dossiers en appel à la Cour du Québec et en révision judiciaire devant la Cour supérieure (Tableau V)

La *Loi sur le courtage immobilier* prévoit un droit d'appel à la Cour du Québec de certaines décisions du comité. Ainsi, en 2014, 14 décisions du comité de discipline ont été portées en appel devant la Cour du Québec alors que 6 décisions ont été rendues par la Cour du Québec en appel d'une décision du comité de discipline. Enfin, notons que deux décisions rendues par la Cour du Québec ont fait l'objet d'une demande en révision judiciaire devant la Cour supérieure.

TABLEAU I — NOMBRE DE DOSSIERS EN COURS

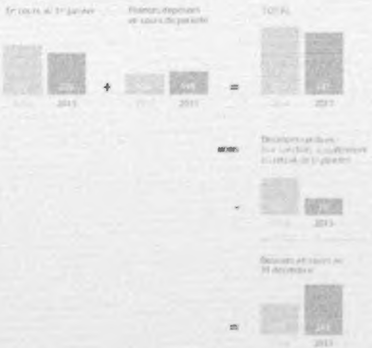


TABLEAU II — AUDIENCES – REMISES – DÉCISIONS

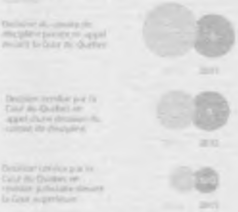
Journées d'audience tenues (total)

Décisions rendues par le comité

TABLEAU III — SANCTIONS IMPOSÉES PAR LE COMITÉ*

TABLEAU IV — AMENDES

TABLEAU V — DOSSIERS EN APPEL À LA COUR DU QUÉBEC OU EN RÉVISION JUDICIAIRE À LA COUR SUPÉRIEURE



Fondement des chefs d'infraction

Les plaintes portées devant le comité de discipline peuvent avoir trait à des infractions à la Loi sur le courtage immobilier et aux règlements pris pour son application. Il est à noter qu'un chef d'infraction peut être fondé sur plus d'un article de la Loi ou de la réglementation.

Je remercie le personnel du greffe du comité, tous les membres ainsi que les vice-présidentes et vice-présidents pour leur grande disponibilité et leur contribution exemplaire au bon fonctionnement du comité de discipline.

Me Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

MEMBRES DU COMITÉ DE DISCIPLINE AU 31 DÉCEMBRE 2014

Président
Me Patrick de Niverville

Vice-présidents
Me Luc Audet
Me Patrick Choquette
Me Avelino De Andrade
Me Armand J. Elbaz
Me Daniel M. Fabien
Me Marguerite M. Leclerc
Me Caroline Malo
Me Jean-Pierre Morin
Me Martine Perreault

Vice-présidents terminant leurs dossiers
Me Claude G. Leduc
Me Erick Vanchestein

Membres
Anions, Imelda
Arzk, Abdel
Barretta, Rosalo
Belley, Louise
Bellevs, Petrus
Bolduc, Danielle
Brisseau, Sacha
Bureau, Denis
Cholette, Ginette
Cusca, Salvatore
Corbeil, Jean-Marc
Côté, Melissa
D'Aoust, Robert
Desrosiers, Marcel
Dufresnis, Yvan
Dufresne, Yves
Dupuis, Marie-Andrée
Ferreau, Lucie
Fortin, Nancy
Gagnon, Normand
Gauthier, Stéphanie
Giroux Lavallée, Lane
Goulet, Christian
Guertin, Jean
Guilbert, Marie-Josée
Hardacker, Loïc
Harvid Gross, Suzanne
Lamirande, Mario
Langelier, Michèle
Laviolette, Clara
Léger, Éric
Lemaire, Franz
Lemieux, Robert
Liboiron, Michel
Mailloux, Luc
Marchand, Danyel
Mernon, Thierry
Morneau, René
Nicolas, Habib
Paquin, Michel
Racine, Normand
Roy, Louise
Ruiz, Carlos
Stathakis, Georgios
Thibault, Renaud
Thibault, Sylvain
Vidal, Arnaud
Villiers, François

RAPPORT DU COMITÉ D'INSPECTION

MARC-ANDRÉ PILON
Président du comité d'inspection

Le comité d'inspection a pour fonction de surveiller les activités des courtiers et des agences et son approche auprès de ceux-ci est axée sur la prévention. Dans cette perspective, il participe à l'amélioration des pratiques professionnelles tout en ayant un impact direct sur les normes de qualité dans la profession. Les interventions du comité et du Service d'inspection qui en relève permettent en effet aux courtiers de mieux maîtriser tous les paramètres de la profession et d'être reconnus parmi leurs pairs et aux yeux du public. Le Service d'inspection de l'**OACIQ** se veut un véritable allié des courtiers et des agences pour valoriser leur travail et ainsi promouvoir la profession.

Courtage immobilier résidentiel et commercial et courtage hypothécaire

En 2014, le rythme des inspections s'est maintenu par rapport à l'année précédente. Les inspecteurs ont visité 402 établissements au total, soit 304 agences et courtiers agissant à leur compte en courtage immobilier résidentiel, 70 en courtage immobilier commercial et 21 en courtage hypothécaire. Au nombre des établissements inspectés sont aussi inclus 7 agences et courtiers agissant à leur compte dont le permis était en vigueur, mais qui n'avaient eu aucune activité de courtage.

La vérification axée sur la compétence

Les inspections portant sur la compétence des courtiers se sont poursuivies en 2014. Ainsi, 2 032 courtiers ont reçu des constats d'un inspecteur. Ces observations et recommandations, consignées dans un rapport personnel destiné à chacun des courtiers inspectés, visent plus particulièrement les actes professionnels qui portent sur la façon dont le courtier utilise ses connaissances, élabore ses dossiers et mène à terme les contrats et les propositions de transaction qu'il a rédigés et négociés, selon le champ de pratique dans lequel il exerce. Cela a une incidence directe sur la protection du public et un impact positif bien réel pour les courtiers.

Inspection à distance

Grâce à la gestion électronique des documents (GED) mise en place par certaines agences, le Service d'inspection a procédé, en 2014, à 708 inspections à distance sur les 2 032 axées sur la compétence. Ce type d'inspection permet aux inspecteurs d'analyser les dossiers de contrat de courtage et de transaction sans avoir à se déplacer. Le Service d'inspection a bien l'intention de favoriser les inspections à distance plutôt que les déplacements lorsque la situation s'y prête.

Transmission des rapports d'inspection sous forme électronique

Soucieux de la préservation de l'environnement, les rapports d'inspection des agences et des courtiers sont déposés électroniquement de manière sécuritaire et confidentielle sur *Synbad*, le site sécurisé de l'**OACIQ**. Un courriel est alors envoyé aux dirigeants d'agence ainsi qu'aux courtiers afin de les informer que le rapport d'inspection est disponible et qu'ils doivent le consulter. Le Service d'inspection demeure bien sûr disponible pour toutes questions ou commentaires formulés par les dirigeants d'agence et les courtiers suivant la réception de leur rapport.

Les recommandations du comité d'inspection

Le comité d'inspection peut faire toutes les recommandations qu'il juge appropriées. De plus, s'il constate la commission d'une infraction à la *Loi sur le courtage immobilier* ou à un de ses règlements, le comité peut en aviser le syndic.

Au fil des 20 dernières années, le comité a su établir graduellement un calendrier d'inspections de manière à ce que les agences et courtiers agissant à leur compte soient inspectés régulièrement sur une base quinquennale. Ce rythme d'inspections permet de constater les nombreuses améliorations apportées, mais également de souligner les manquements répétés. C'est en raison de ces derniers que le comité et le Service d'inspection ont renforcé cette année leur programme en demandant aux dirigeants d'agence ou aux courtiers concernés des engagements à respecter les articles de la *Loi* et de sa réglementation et à suivre une formation ciblée.

Cette année, ces changements auront conduit à la signature de 296 engagements, dont 183 sont assortis d'une ou deux formations à suivre. L'infraction la plus fréquente pour un courtier est celle de ne pas avoir transmis à l'agence ou, dans le cas d'un courtier agissant à son compte, de ne pas avoir les documents nécessaires au maintien des dossiers et registres et en soutien des informations publiées sur la fiche descriptive. Les courtiers qui avaient à suivre une formation ont pour la plupart eu à suivre l'activité de formation continue *La documentation des dossiers*. En tenant compte qu'en 2014, plus de 2 000 courtiers ont fait l'objet d'une inspection axée sur la compétence, on ne peut que se réjouir que les engagements avec une formation à suivre n'aient pas été plus nombreux.

Par ailleurs, les autres recommandations que le comité a dû adresser à certains courtiers ou dirigeants d'agence à la suite d'inspections portent principalement sur trois problèmes récurrents :

- antécédents pour non-divulgation des sommes de rétribution pour une indication de client (référencement) à un prêteur hypothécaire;
- acquisition d'un immeuble ou d'une entreprise et réclamation d'une rétribution;
- acomptes prévus à la promesse d'achat, mais non perçus.

En 2014, 128 dossiers ont été présentés au comité d'inspection et 15 de ces dossiers ont été transmis au syndic pour une enquête plus approfondie.

L'auto-inspection en ligne

En plus des inspections régulières, s'ajoute un questionnaire d'auto-inspection en ligne qui doit être rempli sur une base annuelle par les agences et les courtiers agissant à leur compte. Ce questionnaire existe en version abrégée et en version longue, cette dernière tenant lieu d'éventuelle inspection puisqu'elle couvre tous les aspects de la gestion d'un bureau de courtage, soit les dossiers de contrat de courtage et de transaction, les conflits d'intérêts et les divulgations, notamment en matière d'indication de clients (référencement), le compte en fidéicommis ainsi que la gestion documentaire et la confidentialité des informations. Plusieurs statistiques sont ainsi recueillies pour nous permettre de bien accompagner les dirigeants d'agence et les courtiers agissant à leur compte dans l'amélioration de certains aspects de leur pratique. À cet effet, nous publions chaque année les faits saillants des auto-inspections. En 2014, 1 494 questionnaires abrégés et 251 questionnaires détaillés ont été transmis et remplis par autant de dirigeants d'agence et de courtiers à leur compte.

Les comptes en fidéicommis

Le comité d'inspection vise à encourager la prise d'acompte lors d'une transaction. Les inspecteurs mettent toujours l'accent sur la facilité avec laquelle un compte en fidéicommis peut être géré, tout en s'assurant du respect de la règle en matière de déontologie qui consiste à recommander le versement d'un acompte raisonnable lorsqu'un courtier agit à titre d'intermédiaire dans le cadre d'une opération de courtage. Ils continueront de livrer le message en soulignant les avantages que représente un acompte et comment le compte en fidéicommis devient une façon pour les courtiers de se démarquer de la concurrence en faisant valoir leurs services à valeur ajoutée.

Les séances de démarrage

Le Service d'inspection invite les nouvelles agences ou nouveaux courtiers agissant à leur compte à participer à une séance de démarrage. Sous la forme d'une activité de formation d'une demi-journée, cette séance de démarrage tient lieu de première inspection. Elle permet aux participants de saisir les responsabilités du dirigeant d'agence et du courtier agissant à son compte ainsi que les diverses questions touchant aussi bien la tenue des dossiers et des registres que l'encadrement des courtiers, les diverses obligations de divulgation et la gestion des conflits et des différends. En 2014, 69 dirigeants d'agence ou courtiers à leur compte y ont assisté.

Une perception favorable

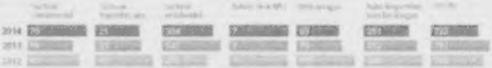
Afin de s'assurer de la qualité des services offerts aux agences et courtiers ayant fait l'objet d'une inspection, un questionnaire d'appréciation leur est transmis par le comité d'inspection. Cette année, 124 questionnaires nous ont été retournés et le bilan des réponses obtenues s'avère encore très positif et confirme que le principe d'aide et de prévention préconisé par le comité est perçu favorablement par les agences et les courtiers.

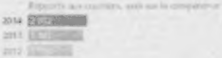
Au nom des membres du comité, je tiens à remercier tout le personnel du Service d'inspection pour sa collaboration.

Marc-André Pilon
Président du comité d'inspection

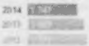
STATISTIQUES 2014

INSPECTIONS D'AGENCES ET DE COURTIERS À LEUR COMPTE





AUTO-INSPECTION D'AGENCES ET DE COURTIERS À LEUR COMPTE – EN LIGNE



NOMBRE TOTAL D'AGENCES ET DE COURTIERS À LEUR COMPTE DÉTENANT UN COMPTE EN FIDÉICOMMIS

ENGAGEMENTS ÉMIS PAR LE COMITÉ ET LE SERVICE D'INSPECTION

MEMBRES DU COMITÉ D'INSPECTION

Au cours de l'exercice 2014, les membres du comité d'inspection étaient :

Président
Marc-André Pilon

Membres
Laurent St. Beaumont
Diane Bourbonnière
Nathalie Clément

RAPPORT DU COMITÉ DE DÉLIVRANCE ET DE MAINTIEN DES PERMIS

GEORGES HALASZ
Président du comité de délivrance et de maintien des permis

Le comité de délivrance et de maintien des permis a pour mission de statuer sur la délivrance ou le maintien d'un permis lorsque la personne qui en fait la demande ou son titulaire a déjà vu son permis révoqué, suspendu ou assorti de restrictions ou de conditions par le comité de discipline de l'OACIQ ou par un organisme encadrant le courtage immobilier, fait cession de biens ou fait l'objet d'une ordonnance de séquestre, d'un régime de protection au majeur ou d'une condamnation disciplinaire, pénale ou criminelle ayant un lien avec l'exercice des activités de courtier ou d'agence.

Les fonctions du comité de délivrance et de maintien des permis en vertu de la *Loi sur le courtage immobilier* (L.R.Q., c. C-73.2) consistent notamment à déterminer si la protection du public justifie l'imposition d'une des mesures prévues à la *Loi* lorsque la personne qui requiert la délivrance d'un permis ou un courtier a été reconnu ou s'est déclaré coupable d'une infraction pénale ou disciplinaire ou d'un acte criminel, dans la mesure où il aura été établi, par le comité, que cette infraction ou cet acte a un lien avec l'exercice des activités de courtier ou d'agence.

Dans le cas où le comité est saisi d'une demande de délivrance de permis, ce dernier a le pouvoir d'examiner tout antécédent criminel, pénal ou disciplinaire sans égard à la date où la personne a été déclarée ou s'est reconnue coupable.

Lorsqu'il statue sur le maintien d'un permis, le comité peut se pencher sur toute condamnation criminelle, pénale ou disciplinaire survenue depuis le 1er mai 2010.

De plus, peuvent être soumis à l'attention du comité, les dossiers de faillites, de tutelle, de curatelle ou de conseiller au majeur et les cas où une personne ou un courtier aurait déjà vu son permis révoqué, suspendu ou assorti de restrictions ou de conditions par le comité de discipline de l'OACIQ ou par un organisme d'une autre province ou d'un autre État chargé de la surveillance et du contrôle du courtage immobilier. Dans ces derniers cas, le comité pourra décider d'imposer une des mesures prévues à la *Loi* lorsque la protection du public le justifie.

Les mesures que le comité pourrait être justifié d'imposer, selon les circonstances, sont de refuser la délivrance d'un permis à une personne qui en fait la demande ou de le délivrer en l'assortissant de restrictions ou de conditions. Le comité peut également imposer des mesures au permis d'un courtier, soit la suspension ou la révocation du permis ou l'imposition de restrictions ou de conditions.

Par ailleurs, le comité peut rendre un avis sur la décision qu'il pourrait rendre si la personne ou la société demandait la délivrance d'un permis, et ce, avant qu'elle ne débute ses démarches pour obtenir la délivrance d'un permis de courtier ou d'agence.

Cet avis du comité ne constitue alors pas une décision au sens de l'article 37 de la *Loi sur le courtage immobilier*. De plus, le comité devra de nouveau examiner le dossier dans le cadre d'une demande de délivrance et rendra une décision en fonction des faits qui lui seront alors présentés et des circonstances qui prévaudront à ce moment-là. Il se peut donc, dans certains cas, qu'une décision différente de l'avis du comité soit rendue.

Membres du comité

Le comité de délivrance et de maintien des permis est formé d'au moins 3 et d'au plus 9 membres, dont un président, nommés pour un mandat de 3 ans par le conseil d'administration de l'**OACIQ**, lequel nomme également un ou plusieurs vice-présidents.

L'année 2014 aura été marquée par la démission de M. Marc-André Filion à titre de vice-président et de membre du comité. Nous le remercions pour sa généreuse et significative contribution aux travaux du comité.

Il y a également lieu de souligner la nomination par le conseil d'administration, le 12 septembre 2014, de M. Jean-Guy Savoie à titre de membre du comité. Lors de cette même séance, le conseil a nommé de nouveau M. Georges Halasz à titre de président.

Activités du comité de délivrance et de maintien des permis

Du 1er janvier au 31 décembre 2014

En 2014, le comité a traité 70 dossiers au cours des 13 séances qu'il a tenues. Il a ainsi étudié les dossiers de 38 personnes ayant demandé la délivrance d'un permis de courtier immobilier ou hypothécaire, les dossiers de 21 courtiers ainsi que 11 demandes anticipées. Les situations sur lesquelles le comité s'est penché dans ces dossiers se décomposent comme suit : 28 cas d'infractions pénales ou d'actes criminels et 42 cessions de biens. En voici les détails.

Le comité a étudié les dossiers de 38 personnes ayant demandé la délivrance d'un permis de courtier immobilier ou hypothécaire. Dans le cadre de l'étude de ces dossiers, le comité a reconnu l'existence d'un lien entre 14 condamnations criminelles, pénales ou disciplinaires et l'exercice des activités de courtier ou d'agence. Dans un de ces dossiers, le comité a décidé que la mesure appropriée était, dans les circonstances, le refus de délivrance du permis demandé et dans 2 autres dossiers, qu'il y avait lieu de délivrer le permis, en l'assortissant de conditions ou de restrictions. Le comité a également étudié des situations de cessions de biens dans le cadre d'une demande de délivrance de permis. Dans tous les cas, le permis demandé a été délivré, mais dans 4 de ces cas, le comité a conclu qu'il y avait lieu de délivrer le permis, en l'assortissant de conditions ou de restrictions.

Le comité a également étudié les dossiers de 21 courtiers. Les situations visées par 19 de ces dossiers étaient relatives à des cessions de biens. Dans 10 de ces dossiers, le comité a décidé qu'il y avait lieu de maintenir le permis, sans aucune condition ni restriction et dans les 9 autres, le comité a conclu qu'il y avait lieu de maintenir le permis en l'assortissant de conditions ou de restrictions. Dans les 2 autres dossiers, les situations visées étaient relatives à des infractions criminelles. Le comité a reconnu l'existence d'un lien dans un de ces dossiers, mais n'a pas assorti le permis de conditions ni de restrictions, et ce, en raison des circonstances particulières propres à ce dossier.

Le comité a finalement donné son avis dans le cadre de 11 demandes anticipées. Dans 10 de ces dossiers, le comité était d'avis qu'il y avait lieu de délivrer le permis. Dans un dossier, le comité était plutôt d'avis que la mesure appropriée était la délivrance d'un permis assorti de conditions ou de restrictions.

Georges Halasz,
courtier immobilier agréé DA
Président du comité de délivrance
et de maintien des permis

DOSSIERS ÉTUDIÉS

DÉCISIONS RENDUES PAR LE COMITÉ EN 2014

CIRCONSTANCES ÉTUDIÉES PAR LE COMITÉ EN 2014

MEMBRES DU COMITÉ DE DÉLIVRANCE ET DE MAINTIEN DES PERMIS

Président

Georges Halasz
Courtier immobilier agréé DA

Vice-présidents

Marc-André Fillion, LL.L. (jusqu'au 21 mars 2014)
Courtier immobilier agréé DA

Paul Huard
Courtier immobilier agréé DA

Membres

Bertrand Côté
Courtier immobilier

Jean-Luc Pulinckx
Courtier immobilier

Raymond-Noël Vaillancourt (siégé jusqu'au 1er avril 2014)
Courtier immobilier agréé DA

Johanne Vincent
Courtier immobilier agréé DA

Jean-Guy Savoie
Courtier immobilier agréé DA

RAPPORT DU COMITÉ D'INDEMNISATION

Mᵉ NADA NAJM
[illegible]

Institué le 1er mai 2010 par la Loi sur le courtage immobilier, le Fonds d'indemnisation est affecté au paiement des indemnités payables aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable un courtier ou une agence.

Le comité d'indemnisation, constitué au sein de l'OACIQ, statue sur l'admissibilité des réclamations qui lui sont présentées et décide du montant des indemnités à verser.

Le Fonds d'indemnisation, géré par l'**OACIQ**, est réservé au paiement des indemnités accordées aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable une agence ou un courtier, que ce soit en courtage immobilier ou en courtage hypothécaire. Le comité d'indemnisation, constitué au sein de l'Organisme, a pour objet de décider de l'admissibilité des réclamations déposées contre un courtier ou une agence ainsi que de l'indemnité pouvant être versée à une victime.

Le montant maximal de l'indemnité payable par le comité relativement à chaque opération de courtage faisant l'objet d'une réclamation est de 35 000 $ pour les actes répréhensibles commis à partir du 1er mai 2010 ou de 15 000 $ pour les actes antérieurs à cette date.

Membres du comité

Le comité d'indemnisation est formé d'au moins 3 et d'au plus 9 membres, dont un président, nommés pour un mandat de 3 ans par le conseil d'administration de l'**OACIQ**, lequel nomme également un ou plusieurs vice-présidents.

Le comité est actuellement composé de 4 courtiers immobiliers et de 3 personnes issues du public.

Il y a lieu de souligner la nomination par le conseil d'administration, le 12 septembre 2014, de Mᵉ Nada Najm à titre de présidente du comité d'indemnisation, en remplacement de M. Gratien Dubé, ainsi que de Mme Anne Beaumier et de Mme Julie Villeneuve à titre de membres du comité. Soulignons de plus que le 10 octobre 2014, M. Jean-Robert Benoît a été nommé vice-président du comité d'indemnisation.

L'année aura par ailleurs été marquée par la démission, le 8 janvier 2014, de Mme Marjolie Bourgeault en tant que membre du comité.

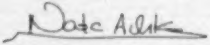
M. Dubé ainsi que Mme Bourgeault avaient été nommés sur le conseil d'administration du FICI et y siégeaient toujours lors de la transition vers le comité d'indemnisation, au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur le courtage immobilier* en 2010. Nous les remercions pour leur contribution aux activités du comité.

Activités du comité

Au 1er janvier 2014, 62 dossiers étaient sous étude.

En 2014, le comité d'indemnisation a tenu 10 séances, lors desquelles 79 demandes ont été traitées et pour lesquelles le comité a rendu des décisions. Le comité a accueilli 5 demandes d'indemnisation, pour un total de 114 742,70 $ d'indemnités à verser, et en a rejeté 74. Par ailleurs, 4 dossiers ont fait l'objet d'une fermeture administrative. Au cours de cette période, 78 nouveaux dossiers ont été ouverts et 12 ont fait l'objet d'une réouverture suivant une demande de révision.

Au 31 décembre 2014, 69 dossiers étaient sous étude.



Me Nada Najm
Présidente du comité d'indemnisation

DOSSIERS

INDEMNISATION

¹ Ce chiffre comprend les nouveaux dossiers et ceux qui ont fait l'objet d'une réouverture suivant une demande de révision.

MEMBRES DU COMITÉ D'INDEMNISATION

Présidents

Me Nada Najm (depuis le 12 septembre 2014)

M. Gratien Dubé (jusqu'au 12 septembre 2014)
Courtier immobilier agréé DA

Vice-président

Jean-Robert Benoit
Courtier immobilier agréé DA

Membres

Anne Beaumier
Courtier immobilier agréé DA

Normand Déry
Courtier immobilier

Aline Duplessis

Marcel Le Houillier

Julie Villeneuve
Courtier immobilier agréé DA

RAPPORT DU TRÉSORIER

DANIEL PELCHAT
Président du comité de vérification et des finances

Pour le fonds d'administration générale, l'année 2014 se termine avec un excédent de 661 012 $.

Produits

Malgré des variations importantes dans les différentes catégories de produits, ceux-ci sont demeurés relativement stables avec une augmentation de 4 %. Le total des produits s'élève donc à 21 963 229 $ en 2014 comparativement à 21 198 339 $ en 2013.

Les droits et cotisations, qui représentent la principale source de revenus de l'Organisme dans une proportion d'environ 75 %, ont diminué de 2,4 %. On peut en conclure que les activités du courtage immobilier au Québec sont légèrement à la baisse. Aussi, les revenus provenant de la vente de fournitures et de services ont ralenti quelque peu.

En ce qui concerne les revenus de formation continue, ils ont pratiquement doublé cette année. Cette augmentation provient du fait que la formation obligatoire sur la collaboration qui était prévue pour 2013 a été reportée et l'Organisme a encaissé la presque totalité des revenus en 2014.

Une diminution de l'ordre de 29 % a été enregistrée pour la formation de base et examens. Cette variation résulte de la diminution des inscriptions aux examens, passant de 2 263 inscriptions en 2013 à 1 453 en 2014, et de la diminution de moitié du nombre de séances d'examen en courtage résidentiel.

Charges

Les charges ont globalement diminué de 6 %, passant de 22 659 385 $ en 2013 à 21 299 416 $ en 2014. L'objectif général de réduction des coûts et d'efficience de l'Organisme a permis d'atteindre ces résultats.

Étant un organisme de services, la masse salariale de l'**OACIQ** est sa principale dépense. En 2014, il y a eu des embauches qui représentent une charge d'environ 1 900 000 $, des économies de 2 500 000 $ liées aux efforts pour la restructuration des services ainsi qu'un taux d'augmentation des salaires de 3 %. Une des raisons principales de la diminution de la masse salariale est la restructuration générale de l'environnement de travail de l'Organisme.

En ce qui concerne la formation continue, il y a eu une diminution considérable des charges, car en 2013 de nombreuses ressources ont été investies dans la planification et l'organisation des formations *Collaboration* et *Dirigeant d'agence : plus qu'un administrateur*.

La réduction des sommes versées en publicité découle de l'union de l'**OACIQ** avec la FCIQ et les chambres immobilières afin de produire deux campagnes publicitaires conjointes, à l'échelle provinciale.

Une dépense considérable pour l'Organisme est l'occupation de ses locaux. Il est à noter que la superficie louée ainsi que le loyer de base n'ont pas varié en 2014. Toutefois, il y a eu une diminution des frais d'exploitation (22 %) et des taxes foncières (4 %).

Le nombre de réunions du conseil d'administration et des différents comités est passé de 66 en 2013 à 58 en 2014, générant ainsi une diminution des charges connexes.

Fonds d'indemnisation

Le Fonds d'indemnisation a généré un excédent de 592 050 $ en 2014, comparativement à 578 742 $ en 2013. Le nombre de dossiers traités est inférieur à celui de l'exercice précédent, soit 79 en 2014 comparativement à 107 en 2013, et le montant de l'indemnité maximale est toujours fixé à 35 000 $.

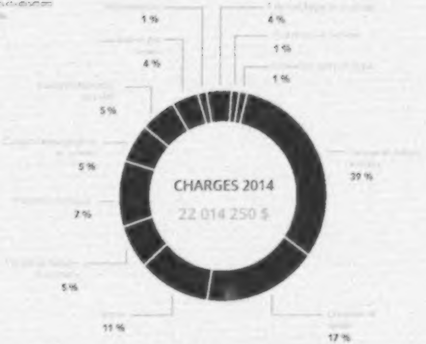
Surplus

En 2014, le Fonds d'administration générale et le Fonds d'indemnisation ont engendré conjointement un excédent de 1 254 663 $ comparativement à une perte de 1 162 298 $ en 2013. Par conséquent, le surplus accumulé est passé de 8 723 692 $ à 9 978 355 $. Il est important de noter que le surplus de 4 690 806 $ provenant du Fonds d'indemnisation ne peut être utilisé autrement que pour ses propres activités. Le surplus du Fonds d'administration générale totalise quant à lui 5 287 549 $. De ce montant, 2 248 337 $ sont déjà investis en immobilisations, donc non disponibles pour les autres activités de l'**OACIQ**.

Projection

L'exercice 2015 sera marqué par l'implantation du nouveau programme de formation continue obligatoire pour les courtiers qui entrera en vigueur le 1er mai 2015 pour une période de deux ans.

Daniel Pelchat
Président du comité de vérification et des finances



MEMBRES DU COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DES FINANCES

Président

[illegible]

Membres

Serge Brousseau
Richard Dion
[illegible]

ÉQUILIBRE

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Deloitte.

AUX TITULAIRES DE PERMIS DE L'ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (**OACIQ**), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2014, et les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'**OACIQ** au 31 décembre 2014 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Deloitte s.e.n.c.r.l./s.r.l.[1]

Le 19 mars 2015

[1] CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° [illegible]

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des résultats · Exercice terminé le 31 décembre 2014

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2014	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2013
	$	$	$	$	$	$
PRODUITS						
Droits et cotisations	15 936 675	961 231	16 897 906	16 354 222	985 138	17 339 360
Formation continue – Annexe	2 740 923	-	2 740 923	1 395 222	-	1 395 222
Formation de base et examens – Annexe	911 643	-	911 643	1 226 273	-	1 226 273
Discipline et syndic – Annexe	582 437	-	582 437	322 735	-	322 735
Fournitures et services – Annexe	948 843	-	948 843	1 241 064	-	1 241 064
Exercice illégal de courtage – Annexe	164 286	-	164 286	5 492	-	5 492
Revenus de placements (note 14)	110 604	285 909	396 513	100 466	18 218	118 684
Revenus d'intérêts sur fonds détenus en fidéicommis (note 11)	10 617	-	10 617	16 468	-	16 468
Autres revenus Fonds d'information du public (note 11)	-	-	-	994	-	994
Quote-part des résultats nets de la société en commandite (note 8)	284 793	-	284 793	162 976	-	162 976
Autres	270 408	60 544	330 952	262 405	46 120	308 525
	21 961 229	1 307 684	23 268 913	21 118 339	1 049 476	22 167 815

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des résultats · Exercice terminé le 31 décembre 2014 (suite)

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2014	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2013
	$	$	$	$	$	$
CHARGES						
Administration						
Salaires et charges sociales	8 233 719	358 547	8 592 266	7 919 463	385 617	8 305 080
Honoraires	169 527	62 667	232 194	356 949	117 858	474 807
Conseil d'administration et comités	970 362	34 957	1 005 319	1 019 339	34 506	1 053 845
Assemblées, réunions et déplacements	645 153	-	645 153	697 947	-	697 947
Frais de bureau	407 337	15 787	423 124	465 213	6 408	471 621
Publicité	-	-	-	-	167 829	167 829
Occupation des locaux	921 818	17 266	939 084	1 007 103	13 430	1 020 533
Contribution au ministère des Finances du Québec	213 930	-	213 930	115 785	-	115 785
Publications et relations publiques	106 260	-	106 260	69 484	-	69 484
Conversion technologique	270 443	-	270 443	241 169	-	241 169
Frais financiers	418 240	34 918	453 158	356 401	16 141	372 542
Élections	35 242	-	35 242	30 827	-	30 827
Indemnisation	-	190 692	190 692	-	(71 075)	(71 075)
Amortissement des immobilisations (note 8)	323 447	-	323 447	437 479	-	437 479
Formation continue – Annexe	1 438 466	-	1 438 466	1 767 360	-	1 767 360
Formation de base et examens – Annexe	1 095 446	-	1 095 446	1 795 852	-	1 795 852
Discipline et syndic – Annexe	3 779 032	-	3 779 032	3 631 607	-	3 631 607
Fournitures et services – Annexe	274 015	-	274 015	432 844	-	432 844
Exercice illégal de courtage – Annexe	810 129	-	810 129	607 997	-	607 997
Fonds d'information au public (note 11)	1 186 850	-	1 186 850	1 706 576	-	1 706 576
	21 299 416	714 834	22 014 250	22 659 385	670 714	23 330 099
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	661 813	592 850	1 254 663	(1 541 046)	378 762	(1 162 284)

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État de l'évolution des actifs nets · Exercice terminé le 31 décembre 2014

	Fonds d'administration générale				
	Investis en immobilisations	Affectations d'origine interne	Non affectés	Fonds d'indemnisation	TOTAL
	$	$	$	$	$
Solde au 31 décembre 2012	2 798 149		3 368 633	3 719 194	9 885 976
(Insuffisance) excédent des produits sur les charges	(653 067)*	(1 689 094)	801 115	378 762	(1 162 284)
Investissement en immobilisations	448 845		(448 845)		
Affectations d'origine interne (note 11)	-	1 689 094	(1 689 094)	-	
Solde au 31 décembre 2013	2 593 927	-	2 031 809	4 097 956	8 723 692
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**(532 709)***	**(1 176 233)**	**2 370 755**	**592 850**	**1 254 663**
Investissement en immobilisations	**187 119**	-	**(187 119)**	-	-
Affectations d'origine interne (note 11)	-	**1 176 233**	**(1 176 233)**	-	-
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2014	**2 248 337**	-	**3 039 212**	**4 690 806**	**9 978 355**

* Correspond à l'amortissement des immobilisations de 735 547 $ (848 378 $ en 2013), déduction faite de l'amortissement de l'avantage incitatif de 204 087 $ (202 530 $ en 2013) pour les améliorations locatives, plus la perte à la radiation et à la cession d'immobilisations de 1 249 $ (6 427 $ en 2013).

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État de la situation financière · Au 31 décembre 2014

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2014	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2013
	$	$	$	$	$	$
ACTIF						
À court terme						
Encaisse	2 254 423	136 021	2 390 444	1 172 283	192 565	1 364 848
Placements (note 3)	3 235 835	5 370 405	8 606 240	3 620 375	4 723 273	8 343 648
Intérêts courus à recevoir	5 026	11 485	16 511	11 992	11 162	23 154
Débiteurs (note 4)	477 662	-	477 662	230 913	-	230 913
Avance au Fonds d'indemnisation (note 5)	18 441*	-	-	138 081*	-	-
Stocks de fournitures (note 7)	237 816	-	237 816	247 768	-	247 768
Frais payés d'avance	216 920	-	216 920	415 416	-	415 416
	6 446 123	5 517 911	11 945 593	5 836 828	4 927 000	10 625 747
Participation dans une société en commandite (note 6)	3 943 672	-	3 943 672	3 808 879	-	3 808 879
Immobilisations (note 8)	5 411 685	-	5 411 685	5 961 362	-	5 961 362
	15 801 480	5 517 911	21 300 950	15 607 069	4 927 000	20 395 988
PASSIF						
À court terme						
Créditeurs et charges à payer (note 9)	2 321 820	51 835	2 373 655	2 451 463	5 000	2 456 463
Avance du Fonds d'administration générale (note 5)	-	18 441*	-	-	138 081*	-
Provision pour indemnités (note 10)	-	437 421	437 421	-	360 972	360 972
Produits perçus d'avance	5 028 763	319 408	5 348 171	5 162 435	324 991	5 487 426
	7 350 583	827 105	8 159 247	7 613 898	829 044	8 304 861
Avantage incitatif reporté, à la valeur comptable nette	3 163 348	-	3 163 348	3 367 435	-	3 367 435
	10 513 931	827 105	11 322 595	10 981 333	829 044	11 672 296
Engagements et éventualités (notes 12 et 13)						
Actifs nets						
Investis en immobilisations	2 248 337	-	2 248 337	2 593 927	-	2 593 927
Non affectés	3 039 212	-	3 039 212	2 031 809	-	2 031 809
Fonds d'indemnisation	-	4 690 806	4 690 806	-	4 097 956	4 097 956
	5 287 549	4 690 806	9 978 355	4 625 736	4 097 956	8 723 692
	15 801 480	5 517 911	21 300 950	15 607 069	4 927 000	20 395 988

* Ces montants ne sont pas présentés dans la colonne « Total » puisqu'ils s'éliminent entre chacun des fonds.

Au nom du conseil

Serge Brousseau
Président du conseil d'administration

Daniel Pelchat
Trésorier

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des flux de trésorerie - Exercice terminé le 31 décembre 2014

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2014	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2013
	$	$	$	$	$	$
Activités de fonctionnement						
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	661 813	592 850	1 254 663	(1 541 046)	378 762	(1 162 284)
Éléments sans effet sur la trésorerie :						
Perte (gain) réalisé et non réalisé sur placements	41 139	(204 603)	(163 464)	38 663	49 701	88 364
Quote-part des résultats nets de la société en commandite	(284 793)	-	(284 793)	(162 978)	-	(162 978)
Amortissement des immobilisations	735 547	-	735 547	848 978	-	848 978
Amortissement de l'avantage incitatif	(204 087)	-	(204 087)	(202 538)	-	(202 538)
Perte à la radiation et à la cession d'immobilisations	1 249	-	1 249	6 627	-	6 627
	950 868	388 247	1 339 115	(1 012 294)	428 463	(583 831)
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement de fonctionnement	(175 010)	(2 262)	(177 272)	984 111	(185 469)	798 642
	775 858	385 985	1 161 843	(28 183)	242 994	214 811
Activités d'investissement						
Remboursement de l'avance de capital dans la société en commandite	150 000	-	150 000	250 000	-	250 000
Acquisition de placements	(29 735 622)	(3 457 528)	(33 193 150)	(36 509 766)	(5 121 621)	(41 631 387)
Produit de la cession de placements	30 079 023	3 014 999	33 094 022	37 369 112	4 862 748	42 231 860
Acquisition d'immobilisations	(187 119)	-	(187 119)	(493 290)	-	(493 290)
Produit de la cession d'immobilisations	-	-	-	3 605	-	3 605
	306 282	(442 529)	(136 247)	619 661	(258 873)	360 788
Activité de financement						
Augmentation de l'incitatif de location	-	-	-	40 840	-	40 840
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse	1 082 140	(56 544)	1 025 596	632 318	(15 879)	616 439
Encaisse au début	1 172 283	192 565	1 364 848	539 965	208 444	748 409
ENCAISSE À LA FIN	2 254 423	136 021	2 390 444	1 172 283	192 565	1 364 848

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Notes complémentaires · 31 décembre 2014

1. Description de l'organisme

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (**OACIQ**), constitué en personne morale selon la Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.2) (la « Loi »), a pour principale mission d'assurer la protection du public dans le domaine du courtage immobilier et du courtage en prêt garanti par hypothèque immobilière, par l'application des règles de déontologie et l'inspection des activités des courtiers et des agences en veillant, notamment, à ce que les opérations de courtage des courtiers et des agences s'accomplissent conformément à la Loi.

Il peut, en outre, dispenser des cours de formation auprès des courtiers et des dirigeants d'agence, à l'exclusion des cours de formation de base, et décerner les titres visés à l'article 46 de la Loi.

2. Méthodes comptables

Les états financiers ont été préparés selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et tiennent compte des principales méthodes comptables suivantes :

Instruments financiers

Les actifs et les passifs financiers sont constatés initialement à la juste valeur au moment où l'**OACIQ** devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument financier. Par la suite, tous les instruments financiers sont comptabilisés au coût après amortissement, à l'exception des placements qui sont comptabilisés à la juste valeur à la date de clôture. La juste valeur des placements est établie à partir des cours acheteurs. Les fluctuations de la juste valeur, les intérêts gagnés, les intérêts courus, les gains et les pertes réalisés à la cession et les gains et pertes non réalisés sont inclus dans les revenus de placement.

Les coûts de transaction sont comptabilisés en augmentation de la valeur comptable de l'actif ou en diminution de la valeur comptable du passif et sont ensuite constatés sur la durée de vie prévue de l'instrument selon la méthode de l'amortissement linéaire. Tout escompte ou prime lié à un instrument évalué au coût après amortissement est amorti sur la durée de vie prévue de l'instrument selon la méthode de l'amortissement linéaire et comptabilisé en résultat net à titre de produit ou de charge d'intérêts.

Dans le cas des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement, l'**OACIQ** comptabilise en résultat net une perte de valeur, le cas échéant, lorsqu'il y a des indications de dépréciation et lorsqu'il observe un changement défavorable important dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs. Lorsque l'ampleur de la dépréciation d'un actif précédemment déprécié se réduit et que cette réduction peut être rattachée à un événement postérieur à la comptabilisation de la moins-value, la moins-value déjà comptabilisée fait l'objet d'une reprise à même le résultat net de l'exercice au cours duquel la reprise a lieu.

Comptabilité par fonds

Le Fonds d'administration générale est utilisé pour toutes les activités courantes de l'**OACIQ**. Les produits et les charges afférents à la prestation de services et à l'administration sont présentés dans ce fonds.

2. Méthodes comptables (suite)

Comptabilité par fonds (suite)

Le Fonds d'information au public est inclus dans le Fonds d'administration. Les informations détaillées sur ce Fonds sont présentées à la note 11.

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier est destiné au paiement des indemnités aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable un courtier ou une agence. Ce fonds est institué en conformité avec l'article 108 de la Loi. L'actif de ce fonds ne fait pas partie des actifs du Fonds d'administration générale de l'**OACIQ** et ne peut servir à assumer les obligations de l'**OACIQ**.

Constatation des produits

L'**OACIQ** applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et si sa réception est raisonnablement assurée.

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures destinés à la vente sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation, le coût étant déterminé selon la méthode de l'épuisement successif. La valeur nette de réalisation représente le prix de vente estimé pour les stocks, diminué des coûts estimés nécessaires pour réaliser la vente.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties en fonction de leur durée de vie utile estimative selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées suivantes :

Matériel informatique	1 et 3 ans
Mobilier de bureau	4 ans
Matériel téléphonique	7 ans
Ameublement	10 et 20 ans
Améliorations locatives	Durée du bail

Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme comme les immobilisations sont soumis à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Une perte de valeur est constatée lorsque la valeur comptable excède le total des flux de trésorerie non actualisés découlant de leur utilisation et de leur sortie éventuelle. La perte de valeur constatée est mesurée comme étant l'excédent de la valeur comptable de l'actif sur sa juste valeur à la date de perte de valeur.

Entité contrôlée

L'**OACIQ** a le pouvoir de nommer tous les membres du conseil d'administration du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle (**FARCIQ**). Le **FARCIQ**, considéré comme une entité sans but lucratif distincte à des fins comptables, a pour mission d'assurer la responsabilité professionnelle des courtiers immobiliers du Québec et la date de fin de son exercice financier est le 31 décembre. Le **FARCIQ** est considéré comme un organisme sans but lucratif du point de vue fiscal. Puisque les bénéfices et avantages du **FARCIQ** sont réservés aux membres participant au **FARCIQ**, ceux-ci ne sont pas compris dans les états financiers de l'**OACIQ**, mais sont présentés sommairement à la note 15.

Participation dans une société en commandite

L'**OACIQ** détient une participation de 50 % dans une société en commandite qui détient l'immeuble dans lequel l'**OACIQ** exerce ses activités.

L'**OACIQ** a décidé de comptabiliser sa participation dans la société en commandite selon la méthode de la comptabilisation à la valeur de consolidation ajustée de l'amortissement de l'immeuble locatif calculé avec la méthode linéaire sur une durée de 40 ans.

2. Méthodes comptables (suite)

Participation dans une société en commandite (suite)

Selon la méthode de la comptabilisation à la valeur de consolidation, l'OACIQ comptabilise la participation initialement au coût et ajuste la valeur comptable par la suite en y incluant la quote-part des résultats enregistrés par la société en commandite après l'acquisition, cette quote-part étant calculée selon les règles applicables en matière de consolidation. L'OACIQ prend la quote-part du résultat en compte dans la détermination de son résultat net et, en outre, augmente ou diminue le solde de son compte « Participation ». Enfin, elle déduit de la valeur comptable de la participation sa quote-part des dividendes versés par l'entité émettrice. La quote-part des éléments du bilan n'est pas comptabilisée par l'OACIQ à l'état de la situation financière, mais est plutôt présentée par voie de note à la note 6 « Participation dans une société en commandite ».

L'OACIQ comptabilise en résultat net une perte de valeur, le cas échéant, lorsqu'il observe un changement défavorable important dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs de l'entité émettrice. Lorsque l'ampleur de la dépréciation d'un actif précédemment déprécié se réduit et que cette réduction peut être rattachée à un événement postérieur à la comptabilisation de la moins-value, la moins-value déjà comptabilisée fait l'objet d'une reprise à même le résultat net de l'exercice au cours duquel la reprise a lieu.

Produits perçus d'avance

Les produits de droits annuels des titulaires de permis sont imputés aux résultats sur une base mensuelle répartie sur la durée des permis, qui est de 12 mois. Selon l'article 22 du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence, ils ne sont pas remboursables aux titulaires de permis et seront appliqués aux résultats au cours du prochain exercice.

Avantage incitatif reporté

L'avantage incitatif reporté représente des montants perçus du locateur sous forme d'avantages incitatifs à la location des locaux, composés d'une allocation pour des améliorations locatives et d'un loyer gratuit. Cet avantage est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée originale du bail échéant en juillet 2030, soit 20 ans. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des résultats.

Impôts sur le revenu et taxes

Étant un organisme à but non lucratif aux fins des lois sur les impôts, l'OACIQ n'est donc pas assujetti aux impôts sur le revenu.

Ventilation des charges

Chaque service et chaque activité de l'OACIQ fait l'objet d'une codification unique. Les dépenses de fonctionnement et les frais généraux de l'OACIQ sont ventilés selon les clés de répartition suivantes :

Au prorata du temps que les ressources humaines allouent à l'activité :

- Salaires et charges sociales;
- Formations, colloques et séminaires;
- Conseil d'administration et comités;
- Assemblée;
- Élections;
- Conversion technologique;

Au prorata de la nature de la dépense :

- Assurances;
- Cotisations d'adhésion;
- Honoraires juridiques et divers;
- Frais de communication;

Au prorata de l'objectif du service :

- Frais d'impression pour le matériel à image externe;
- Frais de livraison;

Au prorata des services utilisateurs :

- Banques de données;
- Papeterie et fournitures particulières;
- Rédaction et traduction;
- Téléphones cellulaires;

2. Méthodes comptables (suite)

Ventilation des charges (suite)

Au prorata du nombre d'employés dans le service :

- Amortissement des immobilisations,
- Assurances,
- Entretien d'équipement,
- Papeterie,
- Fournitures informatiques,
- Téléphone,
- Photocopies.

Au prorata du nombre de pieds carrés occupés par le service :

- Loyer régulier,
- Frais d'exploitation,
- Taxes foncières,
- Entretien des locaux,
- Amortissement des améliorations locatives,
- Allocation de loyer.

Les montants imputés aux diverses activités sont présentés à l'état des résultats, à l'annexe ainsi qu'à la note 11 des états financiers.

Utilisation d'estimations

Dans le cadre de la préparation des états financiers, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, la direction doit établir des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs et des passifs présentés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants des produits et des charges comptabilisés au cours de la période visée par les états financiers. Parmi les principales composantes des états financiers qui exigent des estimations de la direction figurent la provision pour créances douteuses, les durées de vie utile estimatives des immobilisations, la provision pour indemnités ainsi que les charges à payer. Les résultats réels pourraient varier par rapport à ces estimations.

3. Placements

Les placements du Fonds d'administration générale sont constitués d'obligations à des taux variant de 4,50 % à 5,00 % (1,60 % à 5,20 % en 2013) et viennent à échéance entre février 2015 et décembre 2018.

Les placements du Fonds d'indemnisation sont constitués d'obligations à des taux variant entre 1,90 % et 5,00 % (2,00 % et 5,20 % en 2013) et viennent à échéance entre février 2015 et janvier 2023.

Les placements sont présentés à court terme étant donné qu'ils sont rachetables en tout temps.

4. Débiteurs

	2014	2013
	$	$
Fonds d'administration générale		
Créances d'exploitation	751 947	414 851
Provision pour créances douteuses	(361 275)	(228 247)
	390 672	186 604
Taxes à la consommation	86 990	44 309
	477 662	230 913

5. Avance interfonds

L'avance du Fonds d'administration générale au Fonds d'indemnisation représente le remboursement des dépenses encourues par le Fonds d'administration générale pour les activités du Fonds d'indemnisation. L'avance interfonds ne porte pas intérêt.

6. Participation dans une société en commandite

La quote-part de l'**OACIQ** dans les actifs nets de la société en commandite au 31 décembre 2014 est la suivante :

	2014	2013
	$	$
Bilan		
Actif		
Immeuble locatif, au coût	**10 478 366**	10 478 366
Autres actifs	**1 926 566**	1 405 351
	12 404 932	11 883 717
Passif		
Emprunts bancaires	**9 457 121**	9 697 528
Autres passifs	**483 822**	158 344
	9 940 943	9 855 872
Actif net	**2 463 989**	2 027 845
	12 404 932	11 883 717

La quote-part de l'**OACIQ** dans les résultats nets de la société en commandite pour la période du 1[er] janvier au 31 décembre 2014 est la suivante :

	2014	2013
État des résultats		
Produits	**1 671 152**	1 533 207
Charges	**1 085 008**	1 048 476
Bénéfice avant amortissement	**586 144**	484 731
Amortissement	**(301 351)**	(321 753)
Quote-part des résultats nets de la société en commandite	**284 793**	162 978

La quote-part de l'**OACIQ** dans les flux de trésorerie de la société en commandite pour la période du 1[er] janvier au 31 décembre 2014 est la suivante :

	2014	2013
Mouvements de trésorerie		
Activités d'exploitation	**949 839**	593 523
Activités d'investissement	**(420 349)**	(66 903)
Activités de financement	**(408 945)**	(478 392)
	120 545	48 228

Les états financiers de la société en commandite sont préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour les entreprises à capital fermé. Il n'y a aucune différence significative résultant de l'application de normes comptables différentes entre la société en commandite et l'**OACIQ**, à l'exception du fait que la société en commandite n'a comptabilisé aucune charge à titre d'amortissement.

Il n'y a aucune opération entre ces deux parties à part le paiement du loyer et des frais connexes pour un montant de 1 736 439 $ en 2014 (1 648 636 $ en 2013) et un montant de 522 $ (10 689 $ en 2013) est inclus dans les créditeurs. Les opérations entre parties liées ont lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange.

La valeur totale de la participation dans la société en commandite au 31 décembre 2014 s'établit comme suit :

	2014	2013
	$	$
Solde au début	**3 808 879**	3 895 901
Remboursement de capital	**(150 000)**	(250 000)
Quote-part des résultats nets après amortissement	**284 793**	162 978
	3 943 672	3 808 879

7. Stocks de fournitures

Le coût des stocks de fournitures vendues comptabilisés en charges au cours de l'exercice est de 219 737 $ (274 973 $ en 2013).

8. Immobilisations

	2014			2013
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Valeur comptable nette**	Valeur comptable nette
	$	$	$	$
Fonds d'administration générale				
Matériel informatique	1 691 555	1 402 519	289 036	364 662
Matériel de bureau	538 338	503 245	35 093	87 292
Matériel téléphonique	326 682	183 653	143 029	189 446
Ameublement	2 011 257	703 115	1 308 142	1 465 047
Améliorations locatives	4 644 106	1 007 721	3 636 385	3 854 915
	9 211 938	3 800 253	5 411 685	5 961 362

Du montant total de l'amortissement des immobilisations de 735 547 $ (682 970 $ en 2013), un montant de 371 847 $ (437 479 $ en 2013) est présenté distinctement à l'état des résultats du Fonds d'administration générale. Le solde restant est ventilé dans des centres de coût de ce même fonds.

9. Créditeurs et charges à payer

	2014		
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total
	$	$	$
Comptes fournisseurs	220 714	-	220 714
Frais courus	198 796	51 835	250 631
Salaires et vacances à payer	1 484 521	-	1 484 521
Sommes à remettre à l'État	409 789	-	409 789
	2 321 820	51 835	2 373 655

	2013		
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total
	$	$	$
Comptes fournisseurs	[illegible]	-	[illegible]
Frais courus	[illegible]	5 000	[illegible]
Salaires et vacances à payer	[illegible]	-	[illegible]
Sommes à remettre à l'État	[illegible]	-	[illegible]
	[illegible]	5 000	[illegible]

10. Provision pour indemnités

[illegible]

11. Fonds d'information au public

Ce Fonds de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec a été établi conformément à la Loi. Il est constitué des revenus d'intérêts générés par les comptes détenus en fidéicommis par les courtiers en vertu de la Loi. Il doit servir notamment à la production et à la diffusion d'information relative aux droits du public dans le domaine du courtage immobilier et à la promotion de la qualité des services des courtiers et des agences. Il est inclus dans le Fonds d'administration générale.

Les revenus d'intérêts ainsi versés au Fonds, ainsi que les charges imputables à sa mission, qui sont inclus dans les résultats du Fonds d'administration générale, se détaillent comme suit :

	2014	2013
	$	$
Perte nette d'intérêts détenus en fidéicommis par les titulaires de permis		
Revenus d'intérêts sur fonds détenus en fidéicommis	10 617	[illegible]
Contributions pour le Fonds d'information au public	-	[illegible]
	10 617	[illegible]
Publicité	1 013 670	[illegible]
Salaires et charges sociales	125 104	[illegible]
Honoraires	25 954	[illegible]
Frais de bureau	4 530	[illegible]
Déplacements	8 500	[illegible]
Frais bancaires	9 092	[illegible]
	1 186 850	[illegible]
	(1 176 233)	[illegible]
Affectations d'origine interne	1 176 233	[illegible]
	-	-

L'**OACIQ** a convenu de virer du Fonds d'administration générale pour affecter un montant de 1 176 233 $ ([illegible] $ en 2013) aux affectations d'origine interne afin de combler l'excédent des charges sur les produits du Fonds d'information au public.

12. Engagements

L'**OACIQ** s'est engagé pour la location de bureaux auprès de la Société en commandite détenant l'immeuble dans lequel l'**OACIQ** exerce ses activités en vertu d'un bail qui vient à échéance en juillet 2020. De plus, l'**OACIQ** a contracté divers engagements, notamment pour la location de véhicules automobiles, échéant entre janvier 2015 et novembre 2018. Les loyers minimaux futurs s'élèvent à 12 959 281 $ et comprennent les paiements suivants, pour les cinq prochains exercices :

	$
2015	1 974 388
2016	1 943 093
2017	1 906 693
2018	1 886 545
2019	1 840 894

13. Éventualités

Dans le cours normal de ses activités, l'**OACIQ** est partie à diverses réclamations et l'issue de ces diverses réclamations en cours au 31 décembre 2014 ne peut être déterminée avec certitude. La direction de l'**OACIQ** est d'avis que le dénouement de ces litiges n'aura aucune influence défavorable importante sur sa situation financière, ses résultats de ses activités et ses flux de trésorerie.

14. Revenus de placements

	2014			2013		
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL
	$	$	$	$	$	$
Revenus d'intérêts	151 743	81 306	233 049	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Gain (perte) réalisé sur les placements	2 908	62 960	65 868	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Gain (perte) non réalisé sur les placements	(44 047)	141 643	97 596	[illegible]	[illegible]	[illegible]
REVENUS DE PLACEMENTS	110 604	285 909	396 513	[illegible]	[illegible]	[illegible]

15. Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'OACIQ

Les états financiers sommaires au 31 décembre 2014 du **FARCIQ** sont les suivants :

	2014	2013
	$	$
Bilan		
Actif	55 024 725	52 377 091
Passif	17 135 743	18 569 779
Surplus cumulé	37 888 982	33 807 312
	55 024 725	52 377 091
État des résultats		
Produits	7 898 465	8 668 528
Charges	4 918 757	3 826 165
Bénéfice de l'exercice	2 979 708	4 842 363
Gain (perte) non réalisé sur titres disponibles à la vente	1 112 022	(827 102)
Portion reclassée dans les résultats en provenance des titres disponibles à la vente	(10 060)	(62 397)
Résultat étendu	4 081 670	3 952 864
Flux de trésorerie		
Activités d'exploitation	2 818 725	2 545 097
Activités d'investissement	(2 162 570)	(1 069 208)

Les états financiers du **FARCIQ** sont préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS). La principale différence quant à l'application des méthodes comptables entre le **FARCIQ** et l'**OACIQ** a trait à la mesure et à la divulgation d'informations concernant les instruments financiers. Le **FARCIQ** respecte les exigences de présentation des IFRS tandis que l'**OACIQ** respecte les exigences de la Partie III du Manuel de CPA Canada – Comptabilité.

Au cours de l'exercice, l'**OACIQ** a engagé avec le **FARCIQ** des frais de gestion et de commandite totalisant [illegible] $ ([illegible] $ en 2013) et des frais d'occupation de locaux d'un montant de [illegible] $ ([illegible] $ en 2013). À ces montants s'ajoutent d'autres frais totalisant [illegible] $ ([illegible] $ en 2013). Ces opérations ont été effectuées dans le cours normal des activités et ont été comptabilisées à la valeur d'échange. Au 31 décembre 2014, un montant de [illegible] $ est à recevoir ([illegible] $ en 2013) en lien avec ces opérations. Les créditeurs et charges à payer comprennent un montant à payer de [illegible] $ ([illegible] $ en 2013) pour les primes perçues par l'**OACIQ** pour le **FARCIQ**.

16. Instruments financiers

Risque de crédit

L'**OACIQ** consent du crédit aux titulaires de permis dans le cours normal de ses activités. Des évaluations de crédit sont effectuées de façon continue et l'état de la situation financière tient compte d'une provision pour créances douteuses.

De plus, le risque de crédit découle du fait que l'**OACIQ** détient des placements en obligations. De ce fait, il existe un risque qu'un émetteur d'obligations ne s'acquitte pas de ses obligations envers l'**OACIQ**, ce qui aurait une incidence sur l'actif de l'**OACIQ**.

Risque de taux d'intérêt

Les placements portent intérêt à taux fixe. Par conséquent, une variation des taux d'intérêt du marché aura une incidence sur la juste valeur des placements.

Risque de liquidité

L'objectif de l'**OACIQ** est de disposer de liquidités suffisantes pour être en mesure de remplir ses obligations financières à leur échéance. L'**OACIQ** surveille le solde de son encaisse et ses flux de trésorerie qui découlent de ses activités pour être en mesure de respecter ses engagements. Au 31 décembre 2014, les principaux passifs financiers de l'**OACIQ** étaient les créditeurs et charges à payer.

17. Chiffres de l'exercice précédent

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle adoptée à l'exercice courant.

ANNEXE

Produits et charges · Exercice terminé le 31 décembre 2014

	2014	2013
	$	$
FORMATION CONTINUE		
Produits		
Activités de formation	2 740 923	1 395 222
Charges directes		
Salaires et charges sociales	845 033	960 552
Honoraires	304 982	351 633
Occupation des locaux	188 205	172 343
Déplacements	42 581	257 446
Publications	1 691	10 850
Frais de bureau	26 242	17 404
Créances douteuses (recouvrées)	7 764	(757)
Amortissement des immobilisations	21 968	17 929
	1 438 466	1 787 380
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	1 302 457	(392 158)
FORMATION DE BASE ET EXAMENS		
Produits		
Revenus liés aux examens et à la formation de base	911 643	1 276 273
Charges directes		
Salaires et charges sociales	855 691	1 264 315
Honoraires	7 657	281 390
Occupation des locaux	127 487	127 733
Déplacements	44 154	107 859
Frais de bureau	25 513	18 936
Amortissement des immobilisations	34 944	35 859
	1 095 446	1 795 852
Insuffisance des produits sur les charges	(183 803)	(519 579)

ANNEXE (SUITE)

Produits et charges · Exercice terminé le 31 décembre 2014 (suite)

	2014	2013
	$	$
DISCIPLINE ET SYNDIC		
Produits		
Amendes et débours perçus	582 437	[illegible]
Charges directes		
Comité de discipline	820 779	[illegible]
Salaires et charges sociales	1 832 727	[illegible]
Comité de révision des décisions du syndic	128 524	[illegible]
Créances douteuses	164 123	[illegible]
Frais de huissier	157 537	[illegible]
Honoraires	203 633	[illegible]
Occupation des locaux	266 346	[illegible]
Frais de bureau	80 262	[illegible]
Avis publics	22 761	[illegible]
Déplacements	35 311	[illegible]
Amortissement des immobilisations	67 029	[illegible]
	3 779 032	[illegible]
Insuffisance des produits sur les charges	(3 196 595)	[illegible]
FOURNITURES ET SERVICES		
Produits		
Ventes de formulaires, manuels et divers	948 843	[illegible]
Charges directes		
Coût des ventes	249 346	[illegible]
Salaires et charges sociales	25 090	[illegible]
Autres frais	–	[illegible]
Créances douteuses recouvrées	(421)	[illegible]
	274 015	[illegible]
Excédent des produits sur les charges	674 828	[illegible]

ANNEXE (SUITE)

Produits et charges - Exercice terminé le 31 décembre 2014 (suite)

	2014	2013
	$	$
EXERCICE ILLÉGAL DE COURTAGE		
Produits		
Pénalités perçues	164 286	5 492
Charges directes		
Salaires et charges sociales	628 847	376 545
Enquêtes pénales	19 785	39 588
Honoraires juridiques	75 619	132 331
Occupation des locaux	47 293	23 603
Administration générale	19 614	17 991
Amortissement des immobilisations	18 971	17 929
	810 129	607 987
Insuffisance des produits sur les charges	(645 843)	(602 495)

PROTECTION

FARCIQ
RAPPORT
ANNUEL
2014
FARCIQ

TABLE DES MATIÈRES

Mission 83

Administrateurs du **FARCIQ** 84

Mot du président du conseil d'administration 86

Rapport de gestion – Mot de la directrice générale 88

Rapport de l'auditeur indépendant 91

États financiers 93

Notes afférentes aux états financiers 97

Certificat de l'actuaire 120

FARCIQ

NOTRE MISSION

Protéger le patrimoine des assurés par la souscription à l'assurance responsabilité professionnelle.

La souscription au ***Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec*** est obligatoire. Ainsi, toutes les agences et tous les courtiers immobiliers et hypothécaires, titulaires d'un permis en règle de l'OACIQ, détiennent une assurance responsabilité professionnelle en cas de faute, d'erreur, de négligence ou d'omission commises dans l'exercice de leurs activités professionnelles.

ADMINISTRATEURS DU FARCIQ

au 31 décembre 2014*

Président du conseil d'administration

Me Michel Léonard
Avocat et courtier immobilier agréé
Président de Fonds de placement immobilier BTB

Président du comité de gouvernance, membre du comité d'audit, du comité de déontologie, du comité de prévention et sinistres et du comité de placement.

Vice-président du conseil d'administration et trésorier

M. Martin Dupras, A.S.A., Pl. Fin., D. Fisc.
Président de ConFor financiers inc.

Président du comité d'audit, membre du comité de gouvernance et du comité de placement.

Administrateurs

M. Albert Arduini, T.P., PAA
Directeur, Service d'inspection et expertise de bâtiment
SCM Gestion des risques inc.

Président du comité de placement, membre du comité de gouvernance et du comité de prévention et sinistres.

M. Bernard Deschamps, M.A.P., CPA, CMA
Président-directeur général, Groupe Ultima

Membre du comité d'audit

M. Xavier Lecat
Courtier immobilier, L'Expert Immobilier PM enr.

Membre du comité d'audit et du comité de placement

Mme Christine Lemieux, BAA, CHA
Courtier immobilier hypothécaire agréé et dirigeant d'agence
Présidente de Centres hypothécaires Dominion-Phénix

Membre du comité de prévention et sinistres

M. Louis-Georges Pelletier, AIAC
Courtier d'assurance de dommages

Président du comité de prévention et sinistres, membre du comité de gouvernance et du comité de placement.

Me Marc Simard
Associé, Bélanger Sauvé

Président du comité de déontologie et membre du comité de gouvernance.

Mme Christiane St-Jean
Courtier immobilier agréé et dirigeant d'agence
Présidente de RE/MAX ACCÈS inc.

Membre du comité de déontologie

---

* Pour une partie de l'année 2014 était également administrateur Me Yves Courteau.

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Me MICHEL LÉONARD
Président du conseil d'administration

C'est avec plaisir que nous vous présentons les résultats financiers du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (**FARCIQ**) pour l'année se terminant le 31 décembre 2014. Au cours de cet exercice, le Fonds a vu une diminution du nombre de ses assurés, qui est passé de 17 990 à 16 845, qui, combinée à la réduction du montant de la prime d'assurance, a résulté en une légère baisse de ses revenus. Le nombre des réclamations reçues par le Fonds au cours de la même période a augmenté, passant de 511 en 2013 à 583 pour l'année 2014.

« TOUJOURS À L'ÉCOUTE DE SES ASSURÉS. »

L'année 2014 a aussi été marquée par la fermeture de la dernière réclamation en suspens pour l'année de police 2006-2007, soit la première année d'exploitation du Fonds. Au cours du dernier exercice, le Fonds a fermé 625 dossiers. La couverture d'assurance est demeurée la même, soit un million de dollars par sinistre et deux millions de dollars par période d'assurance. Au 1er mai 2014, le Fonds a réduit le montant de la prime d'assurance, passant de 420 $ à 395 $.

L'exercice financier 2014 s'est terminé avec un bénéfice d'exploitation de 2 979 708 $, ce qui porte le surplus cumulé du Fonds à 37 380 440 $. Le niveau de solvabilité du Fonds se maintient au-dessus de la cible de 375 % et rencontre les critères établis par l'Autorité des marchés financiers et par notre actuaire, confirmant ainsi l'excellente santé financière du Fonds.

Diminution et modulation de la prime d'assurance

Grâce aux surplus cumulés du Fonds, à la bonne gestion des réclamations et aux efforts déployés par son équipe d'administration et de gestion, la prime d'assurance pour les courtiers immobiliers et les agences immobilières et hypothécaires titulaires d'un permis en règle de l'**OACIQ** passera, au 1er mai 2015, de 395 $ à 345 $. Il s'agit de la quatrième réduction de prime consécutive.

Une autre nouveauté pour la prochaine année : en se basant sur notre expérience quant aux réclamations et aussi en réponse à la demande de certains assurés au cours de la dernière assemblée générale annuelle de l'**OACIQ** en mai 2014, la prime pour les courtiers hypothécaires de pratique restreinte sera modulée dès le 1er mai 2015 et son montant sera ainsi réduit, passant de 395 $ à 245 $.

Bonification de la couverture de la police d'assurance

Toujours à l'écoute de ses assurés, le **FARCIQ**, de concert avec le conseil d'administration de l'**OACIQ**, a révisé la couverture de la police d'assurance responsabilité. Cette révision a mené à une bonification de la couverture en ce qui a trait aux réclamations liées aux problèmes de moisissures, de polluants et de mesures antipollution et à l'ajout de précisions relatives à certaines modalités. Une des modifications prévoit désormais que les assurés pourront bénéficier d'une sous-limite de couverture de 25 000 $ par sinistre, jusqu'à 100 000 $ par période d'assurance pour les réclamations admissibles en ce sens.

Sur le plan administratif, Me Yves Cousineau a choisi de ne pas solliciter un nouveau mandat au sein du conseil d'administration. Je tiens à le remercier pour sa contribution dans les différents projets réalisés au cours des trois dernières années à titre d'administrateur et de président du comité de déontologie. Je souligne également l'entrée en fonction de Me Marc Simard qui remplace Me Yves Cousineau depuis septembre dernier et qui est, d'ores et déjà, un atout pour le conseil d'administration et pour le comité de déontologie du Fonds.

« QUATRIÈME RÉDUCTION DE PRIME CONSÉCUTIVE. »

En terminant, permettez-moi de remercier les membres du conseil d'administration du Fonds, ainsi que la directrice générale et toute son équipe pour leur support continu et pour leur disponibilité.

Le président du conseil d'administration,

Me Michel Léonard

RAPPORT DE GESTION – MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

BRIGITTE CORBEIL, MBA, ASC
Directrice générale

En 2014, la direction générale du **FARCIQ** s'est fixé plusieurs objectifs d'ordre administratif, appelant une série d'analyses et de révisions.

Révision de la police d'assurance

Le premier objectif a été établi en réponse aux préoccupations des courtiers formulées à l'occasion de différentes rencontres, soit la révision de la police d'assurance. Les analyses menées ont permis, entre autres, de clarifier certaines modalités d'exclusion, lesquelles étaient auparavant davantage implicites, et d'ajouter à la garantie d'une couverture additionnelle liée au risque de pollution et au risque de moisissures. Depuis 2006, la couverture offrait, selon certaines modalités, une garantie dont les effets étaient limités aux frais d'avocats et d'experts. Bonne nouvelle, au 1er mai 2015, les réclamations susceptibles d'en résulter seront désormais prises en charge jusqu'à concurrence de 25 000 $ sans limitation pour les frais d'avocats ou d'experts.

À cette très bonne nouvelle pour les assurés s'ajoute celle de la modulation de la prime selon le type de pratique. Lors de l'AGA 2014, les assurés ont demandé que soit modulée la prime d'assurance selon différents critères. Bien que les résultats pour tous les critères proposés n'aient pas été probants, la fréquence et la sévérité des réclamations étant moindres pour les courtiers hypothécaires, cela nous donne la possibilité de réduire leur prime. Ainsi, la prime a été révisée à la baisse, passant de 395 $ à 345 $ pour les agences immobilières et hypothécaires et les courtiers immobiliers, et de 395 $ à 245 $ pour les courtiers hypothécaires.

« L'EFFORT COLLECTIF DOIT SE SITUER SUR LE PLAN DE LA PRÉVENTION. »

Politiques organisationnelles

Une autre réalisation importante en 2018 a été l'établissement d'un cadre de suivi des différentes politiques rattachées aux lignes directrices de l'AMF. Du même souffle, toutes les politiques du Fonds ont été ajustées afin d'en maintenir ou d'en améliorer la conformité. Cet exercice de rigueur a touché près d'une vingtaine de politiques, approuvées par les comités respectifs, soit de gouvernance, d'audit, de déontologie, de placement ou de prévention en sinistres. Également, une refonte complète du *Manuel des administrateurs* a été faite.

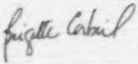
Outre la gestion administrative, le **FARCIQ** est soucieux des bonnes pratiques de la profession et rappelle à ses assurés que l'effort collectif doit se situer sur le plan de la prévention et de la diminution du risque de réclamation. Nous tenons à féliciter ceux qui ont pris part à cet objectif et invitons les autres à se joindre à nous.

Les analystes du **FARCIQ** sont disponibles pour répondre aux questions des assurés, et ce, sans frais.

« LES ANALYSTES DU **FARCIQ** SONT DISPONIBLES POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS DES COURTIERS. »

Je profite de l'occasion pour remercier les administrateurs du **FARCIQ** pour leur soutien et leur grande coopération. Je souhaite aussi féliciter l'ensemble des employés du **FARCIQ** pour leur engagement envers nos assurés, leur fidélité et l'excellence de leur travail.

La directrice générale,



Brigitte Corbeil, MBA, ASC

PRÉVENTION

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Deloitte.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
1, Place Ville Marie
Bureau 3000
Montréal QC H3B 4T9
Tél. : 514-393-[illegible] • Téléc. : 514-390-[illegible]
www.deloitte.ca

AU FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2014, l'état du résultat global, l'état des variations du surplus et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

[illegible]

Responsabilité de l'auditeur

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Opinion

[illegible] FARCIQ [illegible]

Deloitte s.e.n.c.r.l./s.r.l.[1]

Le 24 février 2015

[1] [illegible]

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État du résultat global · Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en dollars canadiens)

	2014	2013
	$	$
Activités d'assurance		
Primes acquises (note 11)	6 974 916	7 946 885
Primes cédées de réassurance (note 11)	(442 085)	(491 607)
Primes nettes acquises	6 532 831	7 455 278
Sinistres et frais de règlement	3 580 703	1 801 311
Frais généraux	1 338 054	2 024 850
Total des sinistres et des frais	4 918 757	3 826 161
Bénéfice technique	1 614 074	3 629 117
Revenus de placement et autres revenus (note 4)	1 365 634	1 213 246
Bénéfice de l'exercice	2 979 708	4 842 363
Autres éléments du résultat global		
Éléments qui seront ultérieurement reclassés en résultat net		
Gain (perte) non réalisé(e) sur titres disponibles à la vente	1 112 022	(877 102)
Portion reclassée dans les résultats en provenance des titres disponibles à la vente	(10 060)	(82 397)
Autres éléments du résultat global de l'exercice	1 101 962	(959 499)
RÉSULTAT GLOBAL	4 081 670	3 882 864

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des variations du surplus · Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en dollars canadiens)

			2014	2013
	Surplus cumulé	Cumul des autres éléments du résultat global	Total	Total
	$	$	$	$
Solde au début	34 400 732	(593 420)	33 807 312	[illegible]
Bénéfice de l'exercice	2 979 708	-	2 979 708	[illegible]
Autres éléments du résultat global	-	1 101 962	1 101 962	[illegible]
SOLDE À LA FIN	37 380 440	508 542	37 888 982	33 807 312

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État de la situation financière au 31 décembre 2014

(en dollars canadiens)

	2014	2013
	$	$
Actif		
Encaisse	1 468 323	[illegible]
Bons du Trésor (taux d'intérêt [illegible] % en 2014 ([illegible] % en 2013))	808 196	[illegible]
Placements (note 4)	50 749 166	[illegible]
Revenus de placement à recevoir	192 575	[illegible]
Primes à recevoir et autres débiteurs (note 14)	62 261	[illegible]
Sommes à recouvrer des assureurs pour le passif de sinistres (note 9)	755 000	[illegible]
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	473 262	[illegible]
Réassurance payée d'avance	374 067	[illegible]
Frais payés d'avance	14 206	[illegible]
Immobilisations corporelles (note 7)	19 454	[illegible]
Immobilisations incorporelles (note 8)	108 215	[illegible]
	55 024 725	52 577 081
Passif		
Créditeurs et charges à payer	182 741	[illegible]
Montants dus à l'OACIQ (note 13)	12 296	[illegible]
Primes non acquises	2 295 444	[illegible]
Passif de sinistres (note 9)	14 645 262	[illegible]
	17 135 743	[illegible]
Engagements (note 16)		
Surplus cumulé		
Surplus cumulé à la fin de l'exercice	37 380 440	[illegible]
Cumul des autres éléments du résultat global	508 542	[illegible]
	37 888 982	[illegible]
	55 024 725	[illegible]

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Au nom du conseil d'administration

Michel Léonard
Président

Martin Dupras
Trésorier

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Tableau des flux de trésorerie · Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en dollars canadiens)

	2014	2013
	$	$
Activités d'exploitation		
Bénéfice de l'exercice	2 979 708	4 582 353
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations corporelles	20 948	20 922
Amortissement des immobilisations incorporelles	39 374	36 666
Amortissement des primes et escomptes sur placements	64 225	144 242
Gain sur cession de placements	(10 060)	(62 397)
Revenus de dividendes réinvestis	(281 138)	(292 562)
	2 813 057	4 698 234
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Revenus de placement à recevoir	(7 352)	(14 027)
Primes à recevoir et autres débiteurs	(20 206)	84 391
Frais payés d'avance	22 555	1 381
Sommes à recouvrer des réassureurs pour le passif de sinistres	1 639 000	551 000
Réassurance payée d'avance	(119 015)	(19 497)
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	(75 278)	130 643
Créditeurs et charges à payer	31 277	58 227
Montants dus à l'OACIQ	(3 633)	(203 863)
Primes non acquises	(232 704)	(495 185)
Passif de sinistres	(1 228 976)	(1 367 266)
	2 818 725	2 565 297
Activités d'investissement		
Acquisition de placements	(33 816 568)	(40 564 228)
Produit des cessions de placements	31 674 480	39 512 087
Acquisition d'immobilisations corporelles	(5 515)	(7 887)
Acquisition d'immobilisations incorporelles	(14 967)	—
	(2 162 570)	(1 059 528)
Augmentation nette de la trésorerie et équivalents	656 155	1 475 169
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	1 620 364	145 195
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	2 276 519	1 620 364
La trésorerie et équivalents de trésorerie se composent de :		
Encaisse	1 468 323	1 270 968
Bons du Trésor	808 196	349 396
	2 276 519	1 620 364

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Notes complémentaires aux états financiers · 31 décembre 2014

(en dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) a constitué le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ) (le « Fonds d'assurance » ou la « Société »), lequel est régi par la Loi sur les assurances. L'OACIQ a obtenu son permis d'assureur le 4 juillet 2006 et le Fonds d'assurance a commencé ses activités le 21 juillet 2006. Il a pour mission d'assurer la responsabilité professionnelle de l'ensemble des agences, courtiers immobiliers et courtiers hypothécaires du Québec. Le siège social du Fonds d'assurance est situé au 4905, boul. Lapinière, bureau 2800 à Brossard, Québec, Canada. Le FARCIQ n'est pas assujetti à la Loi de l'impôt sur le revenu.

2. Base de présentation

Les présents états financiers sont préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB). La publication des états financiers et des notes complémentaires a été approuvée par une résolution du conseil d'administration en date du 24 février 2015.

Le Fonds d'assurance présente les éléments de la situation financière par ordre de liquidité.

3. Méthodes comptables

Contrats d'assurance

Les contrats d'assurance sont ceux qui, à leur entrée en vigueur, transfèrent un risque d'assurance important. Le risque d'assurance est transféré lorsque la Société consent à indemniser un titulaire de contrat lorsqu'il se produit un événement futur incertain qui affecte celui-ci de façon défavorable. Tous les contrats émis par la Société transfèrent un risque d'assurance important et sont, par conséquent, traités comme des contrats d'assurance.

Passif de sinistres

Le passif de sinistres comprend les sinistres et frais de règlement non réglés (« sinistres non réglés »). Lors de la réception de tout avis de réclamation, les sinistres et frais de règlement sont estimés à une estimation du coût net ultime, dossier par dossier, puis réévalués à mesure que d'autres renseignements sont obtenus. Ils comprennent une provision pour tenir compte de l'évolution future des sinistres incluant les sinistres survenus, mais non déclarés, ainsi qu'une provision pour écarts défavorables comme le veulent les principes actuariels reconnus au Canada. Les sinistres non réglés tiennent compte de la valeur temporelle de l'argent et sont donc actualisés au taux du marché des actifs investis sous-jacents. Un actuaire externe, nommé par le conseil d'administration du Fonds d'assurance, évalue le caractère suffisant du passif de sinistres en se fondant sur des techniques actuarielles appropriées.

Primes non acquises

Les primes souscrites sont reportées à titre de primes non acquises et comptabilisées comme produits au prorata de la durée des polices sous-jacentes. Les primes non acquises sont calculées en fonction de la tranche non échue des primes souscrites au prorata.

3. Méthodes comptables (suite)

Réassurance

Les sinistres sont présentés à l'état du résultat global, déduction faite des montants assumés par les réassureurs. Les montants estimatifs à recouvrer des réassureurs sur les sinistres non réglés sont comptabilisés séparément des montants estimatifs à payer pour les sinistres.

Le montant à recouvrer des réassureurs est évalué de la même façon que le sont les sinistres non réglés et est escompté en prenant en compte la valeur temporelle de l'argent.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse et les bons du Trésor dont l'échéance est de trois mois ou moins à partir de la date d'acquisition. Les revenus d'intérêts sur la trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constatés lorsqu'ils sont gagnés et inclus dans l'état du résultat global dans les revenus de placement et autres revenus.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont composés des actifs financiers disponibles à la vente et des prêts et créances.

Les actifs financiers disponibles à la vente sont des actifs financiers qui sont désignés comme étant disponibles à la vente, ou qui ne sont pas classés dans les prêts et créances, dans les placements détenus jusqu'à leur échéance ou dans les actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. Les actifs disponibles à la vente sont acquis pour une période indéfinie et peuvent être vendus pour répondre à des besoins de liquidités.

Les placements, tous classés dans la catégorie disponibles à la vente (DAV), sont comptabilisés à la juste valeur au bilan à la date de la transaction et les variations de la juste valeur sont enregistrées en tant qu'autre élément du résultat global jusqu'à ce que l'actif financier soit cédé ou qu'il ait subi une baisse de valeur autre que temporaire. Durant la détention sans perte de valeur autre que temporaire d'un actif DAV, les gains et les pertes ne sont pas constatés dans le bénéfice de l'exercice. Lorsque l'actif est cédé ou subit une baisse de valeur autre que temporaire, le gain ou la perte est constaté à l'état du résultat global à titre de revenus de placement et autres revenus et, en conséquence, le montant est soustrait des autres éléments du résultat global. Les gains et les pertes réalisés sur la vente d'actifs DAV sont déterminés selon la méthode du coût moyen.

Les actifs financiers classés comme prêts et créances et détenus jusqu'à leur échéance sont évalués au coût après amortissement. L'encaisse, les bons du Trésor, les revenus de placement à recevoir, les primes à recevoir et autres débiteurs et les franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres sont classés comme prêts et créances.

Passifs financiers au coût après amortissement

Les passifs financiers, composés des créditeurs et charges à payer et des montants dus à l'OACIQ, sont comptabilisés au coût après amortissement.

Juste valeur des instruments financiers

Conformément à l'IFRS 7, Instruments financiers – Information à fournir, pour les instruments financiers évalués à la juste valeur dans l'état de la situation financière, le Fonds d'assurance classe ses évaluations de la juste valeur selon une hiérarchie à trois niveaux décrits ci-dessous :

Niveau 1 – les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;

Niveau 2 – techniques d'évaluation pour lesquelles toutes les données qui ont une incidence importante sur la juste valeur comptabilisée sont observables, directement ou indirectement;

Niveau 3 – techniques d'évaluation qui utilisent des données ayant une incidence importante sur la juste valeur comptabilisée et qui ne sont pas fondées sur des données observables de marché.

3. Méthodes comptables (suite)

Constatation des produits et des charges relatives aux instruments financiers

La méthode d'amortissement de l'intérêt effectif est utilisée pour tous les coûts de transaction ajoutés au coût d'acquisition d'un instrument financier et pour les primes ou les escomptes gagnés ou engagés sur les instruments financiers DAV. Les revenus d'intérêts sont constatés à mesure qu'ils sont gagnés.

Détermination de la juste valeur des instruments financiers

Lors de la comptabilisation initiale, la juste valeur d'un instrument financier correspond généralement au prix de la transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue.

Après la comptabilisation initiale, les justes valeurs sont déterminées en fonction de l'information disponible. Les justes valeurs des instruments financiers sont déterminées selon le cours acheteur.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût, déduction faite de l'amortissement cumulé. Les taux d'amortissement sont établis de manière à amortir le coût des actifs sur leur durée de vie utile. La méthode linéaire est utilisée selon les durées suivantes :

Système téléphonique	3 ans
Améliorations locatives	durée du bail
Mobilier et équipement	5 ans
Matériel informatique	3 ans

Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût, déduction faite de l'amortissement cumulé, et sont composées de logiciels d'application et de logiciels d'exploitation. L'amortissement est fondé sur la durée de vie utile des logiciels, soit cinq ans, et est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme, excluant les écarts d'acquisition, sont soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait être supérieure à leur valeur recouvrable. La valeur recouvrable d'un actif ou d'une unité génératrice de trésorerie est la valeur la plus élevée entre la juste valeur diminuée des coûts de la vente et la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie. La valeur d'utilité est la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs attendus d'un actif ou d'une unité génératrice de trésorerie. Le montant de la perte de valeur représente l'écart net entre la valeur comptable et la valeur recouvrable et est imputé aux résultats, le cas échéant. Au cours de l'exercice courant et des exercices précédents, aucune immobilisation incorporelle ni aucune immobilisation corporelle n'ont fait l'objet d'une dépréciation.

Changements de méthodes comptables

Le 1er janvier 2014, le Fonds d'assurance a adopté les modifications apportées à l'IAS 32, *Compensation d'actifs financiers et de passifs financiers*. Ces dernières donnent des précisions sur l'application des dispositions en matière de compensation d'actifs financiers et de passifs financiers. En particulier, elles précisent le sens des expressions « a actuellement un droit juridiquement exécutoire de compensation » et « réalisation simultanée ». L'application rétrospective de ces modifications n'a pas entraîné de modification aux états financiers.

3. Méthodes comptables (suite)

Normes émises, mais non encore en vigueur

Le Fonds d'assurance analyse actuellement les répercussions que les normes suivantes auront sur ses états financiers audités :

Instruments financiers : classement et évaluation

Le 25 juillet 2014, l'IASB a mené à leur terme des éléments de ses mesures visant à répondre à la crise financière en apportant d'autres modifications à l'IFRS 9, *Instruments financiers*, portant sur : i) les révisions de son modèle de classement et d'évaluation; et ii) un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues.

Ces modifications de l'IFRS 9 présentent un modèle logique de classement des actifs financiers, fondé sur les caractéristiques des flux de trésorerie et le modèle économique dans lequel l'actif est détenu. Ce modèle unique fondé sur des principes remplace les dispositions actuelles fondées sur des règles qui étaient généralement considérées comme très complexes et difficiles à appliquer. La nouvelle norme comprend également un modèle de dépréciation unique pour tous les instruments financiers, ce qui élimine une source de complexité qui était associée aux anciennes exigences comptables.

La version modifiée de l'IFRS 9 comprend un nouveau modèle de dépréciation fondé sur les pertes attendues qui exigera la comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues. Plus particulièrement, les entités doivent comptabiliser les pertes de crédit attendues à partir du moment où les instruments financiers sont comptabilisés, et ce, plus rapidement.

Les modifications à l'IFRS 9 entrent en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2018. L'adoption anticipée est permise.

Estimations et hypothèses comptables importantes

La valeur comptable de certains actifs et passifs est souvent déterminée en fonction d'estimations et d'hypothèses portant sur des événements futurs. Les principales estimations et hypothèses qui présentent un risque significatif d'entraîner un rajustement important de la valeur comptable de certains actifs et passifs au cours de la prochaine période annuelle de présentation de l'information financière sont relatives à l'évaluation du passif de sinistres.

Le coût ultime du passif de sinistres est estimé au moyen de techniques actuarielles appropriées en matière d'évaluation prospective des sinistres, conformément à la pratique actuarielle reconnue au Canada.

La principale hypothèse servant de fondement à ces techniques consiste à supposer que l'expérience en matière de sinistres d'une société peut servir à prévoir l'évolution future des sinistres et, par conséquent, le coût ultime de leur règlement. Ces méthodes extrapolent donc l'évolution des pertes payées et subies, les coûts moyens de règlement par sinistre et le nombre de sinistres en fonction de l'évolution observée durant les exercices antérieurs et de la sinistralité escomptée. L'évolution passée des sinistres est principalement analysée par année de survenance, mais cette analyse peut être précisée par région, par secteur d'activité et par type de sinistre. Les sinistres importants font habituellement l'objet d'une analyse distincte : une provision équivalant au montant estimé par l'expert en sinistres étant constituée, où ils font l'objet de projections distinctes pour tenir compte de leur évolution future. Dans la plupart des cas, aucune hypothèse explicite n'est posée quant aux taux éventuels d'inflation des sinistres ou aux ratios des sinistres. Les hypothèses utilisées sont plutôt celles qui sont implicites dans les antécédents en matière de sinistres sur lesquelles se fondent les projections. On utilise un jugement qualitatif supplémentaire pour évaluer la mesure dans laquelle les tendances passées pourraient ne pas s'appliquer à l'avenir afin d'établir le coût ultime estimé de règlement des sinistres qui présente le résultat le plus vraisemblable parmi tous les résultats possibles, en tenant compte de toutes les incertitudes en cause.

4. Placements

Un instrument financier est considéré comme coté sur un marché actif (Niveau 1) si des cours pour ce dernier sont aisément et régulièrement disponibles auprès d'une Bourse, d'un courtier, d'un négociateur, d'un secteur d'activité, d'un service d'évaluation des prix ou d'un organisme de réglementation, et que ces prix représentent des transactions réelles et intervenant régulièrement sur le marché dans des conditions de concurrence normale. Lorsqu'un marché actif coté existe, les justes valeurs des actifs financiers sont fondées sur les cours acheteurs, et les justes valeurs des passifs financiers sont fondées sur les cours vendeurs.

En l'absence d'un marché actif, les justes valeurs sont fondées sur des données autres que les cours qui sont observables pour l'actif ou le passif directement ou indirectement (Niveau 2). Ces données incluent les taux du marché en vigueur pour les instruments possédant des caractéristiques et des profils de risque similaires, le cours de clôture à la date de la transaction la plus récente assujettie aux rajustements des liquidités ou le cours moyen des courtiers lorsque les transactions sont trop rares pour constituer un marché actif. Plus précisément, la juste valeur des obligations est déterminée par l'actualisation des flux monétaires générés par l'obligation sur sa durée de détention. Le taux d'actualisation utilisé reflète le risque de crédit d'instruments comportant le même profil de risque que l'obligation évaluée à la date de présentation de l'information financière. En ce qui concerne les parts de fonds communs, leur juste valeur est fondée sur leur valeur liquidative.

Certains instruments financiers pour lesquels les justes valeurs ne sont pas fondées sur les données de marché observables doivent être évalués en utilisant une technique d'évaluation ou un modèle fondé sur des hypothèses qui ne sont pas soutenues par les prix découlant des transactions courantes dans les marchés pour le même instrument ni ne sont fondées sur des données observables de marché (Niveau 3). La Société ne détient aucun titre catégorisé en tant que Niveau 3 au 31 décembre 2014.

La répartition des instruments financiers de la Société entre les niveaux susmentionnés est présentée ci-après.

4. Placements (suite) · Hiérarchie des évaluations à la juste valeur

	2014		
	Niveau 1	Niveau 2	Total
	$	$	$
Obligations des gouvernements provinciaux	-	12 094 548	12 094 548
Obligations des gouvernements municipaux	-	13 840 351	13 840 351
Obligations corporatives	-	11 117 184	11 117 184
Fonds de placements	-	9 664 066	9 664 066
Actions privilégiées	4 033 017	-	4 033 017
	4 033 017	46 716 149	50 749 166

	2013		
	Niveau 1	Niveau 2	Total
	$	$	$
Obligations des gouvernements provinciaux	-	9 669 611	9 669 611
Obligations des gouvernements municipaux	-	11 402 400	11 402 400
Obligations corporatives	-	13 482 709	13 482 709
Fonds de placements	-	9 295 173	9 295 173
Actions privilégiées	3 428 250	-	3 428 250
	3 428 250	43 849 893	47 278 143

4. Placements (suite) · Échéances des placements

	2014				
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Sans échéance	Total
	$	$	$	$	$
Obligations des gouvernements provinciaux	-	8 006 190	4 088 358	-	12 094 548
Obligations des gouvernements municipaux	4 296 881	9 543 470	-	-	13 840 351
Obligations corporatives	1 221 551	7 782 050	2 113 583	-	11 117 184
Fonds de placements	-	-	-	9 664 066	9 664 066
Actions privilégiées	-	-	-	4 033 017	4 033 017
	5 518 432	25 331 710	6 201 941	13 697 083	50 749 166

	2013				
	Moins de 1 an	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Sans échéance	Total
	$	$	$	$	$
Obligations des gouvernements provinciaux	-	6 914 187	2 755 424	-	9 669 611
Obligations des gouvernements municipaux	2 465 893	8 936 507	-	-	11 402 400
Obligations corporatives	1 580 194	9 407 785	2 964 730	-	13 482 709
Fonds de placements	-	-	-	9 295 173	9 295 173
Actions privilégiées	-	-	-	3 428 250	3 428 250
	3 976 087	25 258 479	5 320 154	12 723 423	47 278 143

4. Placements (suite) · Gains (pertes) non réalisé(e)s sur placements

	2014			
	Coût amorti	Gains	Pertes	Juste valeur
	$	$	$	$
Obligations des gouvernements provinciaux	11 771 444	323 104	-	12 094 548
Obligations des gouvernements municipaux	13 715 868	125 138	(655)	13 840 351
Obligations corporatives	10 997 315	132 755	(12 886)	11 117 184
Fonds de placements	9 676 858	-	(12 792)	9 664 066
Actions privilégiées	4 079 139	43 271	(89 393)	4 033 017
	50 240 624	624 268	(115 726)	50 749 166

	2013			
	Coût amorti	Gains	Pertes	Juste valeur
	$	$	$	$
Obligations des gouvernements provinciaux	9 666 957	23 083	(20 429)	9 669 611
Obligations des gouvernements municipaux	11 312 605	153 300	(63 505)	11 402 400
Obligations corporatives	13 367 785	133 592	(18 668)	13 482 709
Fonds de placements	9 879 250	-	(584 077)	9 295 173
Actions privilégiées	3 644 966	7 053	(223 769)	3 428 250
	47 871 563	317 028	(910 448)	47 278 143

4. Placements (suite) · Revenus de placement et autres revenus

	2014	2013
	$	$
Revenus d'intérêts	1 013 278	974 330
Revenu de dividendes	448 281	486 552
Amortissement des primes et escomptes sur placements	(64 225)	(144 243)
Gain net sur cessions de placements	10 060	42 397
	1 407 394	1 359 036
Frais de gestion des placements et de garde de titres	167 760	145 790
Revenus de placement	1 239 634	1 213 246
Autres revenus	126 000	
REVENUS DE PLACEMENT ET AUTRES REVENUS	1 365 634	1 213 246

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers

La gestion des placements du Fonds d'assurance est confiée à deux gestionnaires externes, lesquels doivent suivre la politique de placements adoptée par le conseil d'administration du Fonds d'assurance. La direction s'assure du respect des lignes directrices. Le portefeuille de placements est entièrement investi dans des marchés bien établis, actifs et liquides.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier varient en raison de variations des cours du marché. Le risque de marché comprend trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et les autres risques de prix du marché. La politique de placements de la Société établit des principes et des limites à l'égard de ces risques. Le comité de placements surveille régulièrement la conformité avec la politique de placements.

Risque de change

Le risque de change est le risque que la valeur d'un instrument financier libellé en devises fluctue en raison de la variation des taux de change. Tous les instruments financiers du Fonds d'assurance étant émis en devise canadienne, il n'est pas soumis au risque de change.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque qu'une fluctuation des taux d'intérêt ait une incidence négative sur la situation financière du Fonds d'assurance, laquelle survient lorsque les taux d'intérêt augmentent sur le marché.

Le tableau suivant présente notre exposition au risque de taux d'intérêt. Les instruments financiers figurant à l'état de la situation financière sont présentés d'après leur date d'échéance ou de modification des taux, selon la date la plus rapprochée. Les taux d'intérêt effectifs indiqués, s'il y a lieu, sont les taux du marché courants pour l'ensemble du portefeuille obligataire.

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers (suite)

Taux d'intérêt des instruments financiers par échéance

2014	Taux variable	Moins de 12 mois	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans
	%	%	%	%
Actif				
Titres à revenu fixe	-	1,75 à 5,02	1,42 à 5,80	2,85 à 5,54
Actifs de réassurance et de franchises	-	1,95	1,95	1,95
Passif				
Passif de sinistres	-	1,95	1,95	1,95

2013	Taux variable	Moins de 12 mois	1 an à 5 ans	Plus de 5 ans
	%	%	%	%
Actif				
Titres à revenu fixe	-	1,35 à 5,74	1,00 à 5,80	2,85 à 5,54
Actifs de réassurance et de franchises	-	2,21	2,21	2,21
Passif				
Passif de sinistres		2,21	2,21	2,21

Une variation dans les taux d'intérêt aurait une incidence sur les états financiers, de sorte qu'une variation de 1 % des taux d'intérêt entraînerait une augmentation ou une diminution des revenus de placement de 1 588 417 $ (1 536 329 $ en 2013).

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait la Société à subir une perte financière. Le risque de crédit porte principalement sur les titres à revenu fixe, soit la quasi-totalité du portefeuille d'investissement.

La politique de placements du Fonds d'assurance encadre les qualités de titres qui peuvent être détenus et les gestionnaires sont tenus de déposer périodiquement un rapport de conformité à cet égard. De plus, il est prévu que le Fonds d'assurance ne peut investir plus de 50 % de son portefeuille de titres à revenu fixe dans des titres de sociétés. Il n'investira pas plus de 5 % de son portefeuille de titres à revenu fixe dans les titres de sociétés cotées BBB et moins. Le Fonds d'assurance n'investira pas plus de 10 % du portefeuille de titres à revenu fixe dans un même émetteur corporatif.

La Société évalue la solidité financière du réassureur avant de signer tout contrat avec le réassureur et surveille régulièrement sa situation. En outre, la Société exige une notation minimale de son réassureur. Le réassureur a une notation minimale de A+ au 6 août 2014. L'agence de notation utilisée est AM Best.

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers (suite)

Exposition maximale au risque de crédit des instruments financiers

	2014	2013
	$	$
Encaisse	**1 468 323**	1 270 966
Bons du Trésor	**808 196**	349 398
Obligations du gouvernement du Canada, des provinces et municipalités	**25 934 899**	21 072 011
Obligations corporatives	**11 117 184**	15 482 709
Fonds de placements	**9 664 066**	9 295 173
Actions privilégiées	**4 033 017**	3 428 250
Revenus de placement à recevoir	**192 575**	185 223
Primes à recevoir	**62 261**	42 055
Sommes à recouvrer des réassureurs pour le passif de sinistres	**755 000**	2 394 000
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	**473 262**	397 984
TOTAL	**54 508 783**	51 917 769

Concentration du risque de crédit

La concentration du risque de crédit survient soit lorsqu'un certain nombre d'emprunteurs ou de contreparties qui exercent des activités similaires sont situés dans le même secteur géographique ou qu'ils ont des caractéristiques économiques comparables. Un changement des conditions économiques, politiques ou autres pourrait influer de la même façon sur leur capacité de remplir leurs engagements contractuels. Les actifs investis du Fonds d'assurance pourraient être sensibles aux changements touchant un type d'industrie en particulier. Tous les titres détenus sont émis au Canada.

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers (suite)

Titres de créances par type d'industrie

	2014	2013
	%	%
Gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux – Canada	69,94	69,44
Services financiers	21,14	18,50
Produits industriels	3,14	3,21
Énergie	1,71	2,28
Infrastructure	1,32	2,38
Immobilier	1,81	3,11
Télécommunications	0,94	0,98
	100,00	100,00

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque qu'une entité éprouve des difficultés à mobiliser les fonds nécessaires pour respecter ses engagements de trésorerie relativement à des instruments financiers. Afin de gérer ses exigences de trésorerie, le Fonds d'assurance conserve une tranche de ses actifs investis sous forme de titres liquides. Au 31 décembre, les passifs financiers viennent tous à échéance au cours de l'exercice suivant.

Risque de flux de trésorerie

Le risque de flux de trésorerie est le risque de fluctuation des flux de trésorerie futurs associés à un instrument financier monétaire. Le Fonds d'assurance réduit ce risque en appariant autant que possible les entrées monétaires des placements aux sorties monétaires des sinistres réglés.

Juste valeur

Les justes valeurs de l'encaisse, les bons du Trésor, les revenus de placement à recevoir, les primes à recevoir et autres débiteurs, les franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres, les créditeurs et charges à payer et les montants dus à l'OACIQ correspondent approximativement à leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.

6. Risque d'assurance

Risque d'assurance et gestion

Le Fonds d'assurance souscrit des contrats d'assurance responsabilité aux agences, courtiers immobiliers et courtiers hypothécaires du Québec. Le risque lié aux contrats d'assurance comprend surtout le risque associé aux éléments suivants :

- La tarification et la souscription;
- La fluctuation du calendrier, de la fréquence et de la gravité des sinistres relativement aux prévisions;
- Une protection de réassurance inadéquate.

A. Souscription

Les polices couvrent généralement une période de douze mois ayant une date de renouvellement au 1er mai de chaque année. Les activités du secteur de l'assurance sont de nature cyclique : le secteur réduit généralement les tarifs d'assurance après des périodes de rentabilité accrue, tandis qu'il accroît généralement les tarifs après les périodes de perte soutenue. La rentabilité de la Société a tendance à suivre ce modèle de marché cyclique. En outre, la Société est à risque à l'égard des changements dans la législation de l'assurance professionnelle et la conjoncture économique.

Afin de surveiller correctement la propension au risque du Fonds d'assurance, le prix de la prime annuelle est établi en utilisant un rendement interne sur le modèle des capitaux propres et un modèle des capitaux établis en fonction des risques de l'Autorité des marchés financiers (AMF). La prime annuelle établie à 420 $ en 2013, a été réduite à 395 $ en 2014. Cependant, la limite de la garantie offerte aux assurés est demeurée au même montant. Voir à la note 10.

Le comité de placements surveille le profil de risque global du Fonds d'assurance, cherchant à atteindre un équilibre entre le risque, le rendement et le capital, et détermine les politiques concernant le cadre de gestion du risque de la Société. Le comité a pour mandat d'identifier, d'évaluer et de surveiller les risques et d'éviter les risques excédant le niveau de tolérance au risque de la Société.

B. Gestion du processus d'indemnisation et réassurance

Un objectif du Fonds d'assurance est d'assurer qu'un passif de sinistres suffisant est établi pour couvrir les paiements des sinistres futurs. Le succès du Fonds d'assurance dépend de sa capacité d'évaluer adéquatement le risque associé aux contrats d'assurance souscrits par la Société. Le Fonds d'assurance établit le passif de sinistres afin de couvrir le passif estimé pour le paiement de tous les sinistres et les frais de règlement des sinistres engagés à l'égard des contrats d'assurance souscrits par la Société. Le passif de sinistres ne représente pas un calcul exact du passif. Il représente plutôt les estimations du Fonds d'assurance quant aux paiements d'indemnités et frais de règlements des sinistres ultimes prévus. L'inflation prévue est prise en considération au moment de l'estimation du passif de sinistres, ce qui réduit d'autant le risque lié à l'inflation.

Sous l'égide du comité des sinistres, des politiques rigoureuses d'examen des sinistres sont en place afin d'évaluer les nouveaux sinistres et les sinistres en cours. En outre, des examens détaillés réguliers des procédures de traitement des sinistres réduisent l'exposition au risque de la Société. Qui plus est, le Fonds d'assurance a pour politique de gérer activement et d'intenter rapidement le règlement des réclamations, afin de réduire son exposition aux situations futures imprévues qui pourraient nuire à ses activités. Le Fonds d'assurance a un comité des sinistres qui analyse les sinistres et les questions litigieuses afin d'assurer qu'un passif de sinistres suffisant est établi.

6. Risque d'assurance (suite)

C. Sensibilité au risque d'assurance

La principale hypothèse servant de fondement aux estimations du passif de sinistres est que les sinistres futurs suivront une évolution semblable à celle des sinistres passés.

Les estimations du passif de sinistres sont aussi fondées sur divers facteurs quantitatifs et qualitatifs, dont :

- les coûts moyens de règlement par sinistre, y compris les frais de traitement des sinistres;
- la moyenne des sinistres par année de survenance;
- les tendances quant à l'ampleur et à la fréquence des sinistres.

La plupart ou la totalité des facteurs qualitatifs ne sont pas directement quantifiables, particulièrement de manière prospective, et les effets de ces facteurs et de facteurs imprévus pourraient porter atteinte à la capacité d'évaluer précisément le risque des contrats d'assurance que le Fonds d'assurance souscrit. En outre, il pourrait y avoir un délai, parfois de quelques années, entre le moment où survient un sinistre et celui où il est déclaré au Fonds d'assurance et des délais additionnels entre le moment où il est déclaré et le règlement final du sinistre.

Le Fonds d'assurance affine ses estimations relatives au passif de sinistres de manière régulière à mesure que les sinistres sont déclarés et réglés. Établir un niveau approprié de passif de sinistres est un processus incertain en soi et les politiques entourant ce processus sont surveillées par le comité des sinistres.

7. Immobilisations corporelles

	2014		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
	$	$	$
Système téléphonique	22 927	22 927	-
Améliorations locatives	55 343	48 228	7 115
Mobilier et équipement	88 090	79 803	8 287
Matériel informatique	41 105	37 053	4 052
TOTAL	207 465	188 011	19 454

	Valeur comptable 31 décembre 2013	Acquisitions/ (cessions)	Amortissement	Valeur comptable 31 décembre 2014
	$	$	$	$
Rapprochement des variations				
Système téléphonique	-	-	-	-
Améliorations locatives	18 184	-	11 069	7 115
Mobilier et équipement	5 494	5 515	2 722	8 287
Matériel informatique	11 209	-	7 157	4 052
TOTAL	34 887	5 515	20 948	19 454

7. Immobilisations corporelles (suite)

	2013		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
	$	$	$
Système téléphonique	22 927	22 927	
Améliorations locatives	55 343	37 189	18 154
Mobilier et équipement	82 575	77 081	5 494
Matériel informatique	41 105	29 896	11 209
TOTAL	201 950	167 093	34 857

	Valeur comptable 31 décembre 2012	Acquisitions/ (cessions)	Amortissement	Valeur comptable 31 décembre 2013
	$	$	$	$
Rapprochement des variations				
Système téléphonique	4 859	-	4 859	-
Améliorations locatives	29 253		11 099	18 154
Mobilier et équipement	11 907		6 413	5 494
Matériel informatique	12 505	7 687	8 983	11 209
TOTAL	58 524	7 687	31 354	34 857

8. Immobilisations incorporelles

			2014	2013
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	$	$	$	$
Logiciels	550 253	442 038	108 215	132 622

	Valeur comptable 31 décembre 2013	Acquisitions/ (cessions)	Amortissement	Valeur comptable 31 décembre 2014
	$	$	$	$
Rapprochement des variations				
Logiciels	132 622	14 967	39 374	108 215

L'amortissement des immobilisations incorporelles de l'exercice de 21 656 $ (20 662 $ en 2013) est inclus dans les frais généraux et de 17 718 $ (16 004 $ en 2013) dans les sinistres et frais de règlements.

	Valeur comptable 31 décembre 2012	Acquisitions/ (cessions)	Amortissement	Valeur comptable 31 décembre 2013
	$	$	$	$
Rapprochement des variations				
Logiciels	169 288		36 666	132 622

9. Passif de sinistres

Les provisions actuarielles sont établies de manière à refléter l'estimation du plein montant du passif associé à tous les engagements au titre des polices d'assurance en date de l'état de la situation financière, incluant les sinistres survenus, mais non déclarés (SSND). Le montant ultime du règlement du passif différera des meilleures estimations pour diverses raisons, notamment l'obtention de renseignements supplémentaires sur les faits et circonstances entourant les sinistres.

Sinistres non réglés et sommes à recouvrer des réassureurs

L'établissement de la provision pour les sinistres non réglés ainsi que la détermination du montant à recouvrer des réassureurs au titre des sinistres non réglés se fondent sur des techniques actuarielles établies qui requièrent l'utilisation d'hypothèses telles que l'évolution des sinistres et les statistiques de paiement, les taux futurs de fréquence et de gravité des sinistres, l'inflation ainsi que d'autres facteurs.

Les sinistres non réglés ont été réduits d'un montant net de 386 434 $ au 31 décembre 2014 (357 232 $ en 2013) pour tenir compte de la valeur temporelle de l'argent. À cet effet, un taux moyen d'actualisation de 1,95 % (2,21 % en 2013) a été appliqué aux statistiques de règlement sous-jacentes. La provision pour écarts défavorables a augmenté les sinistres non réglés d'un montant net de 898 407 $ au 31 décembre 2014 (693 707 $ en 2013).

Primes non acquises

Les primes non acquises sont calculées au prorata d'après la tranche non échue des primes souscrites. Ce montant doit être suffisant pour couvrir tous les coûts futurs relatifs à la portion non expirée des polices en vigueur au 31 décembre. Les risques futurs à provisionner comprennent les sinistres et frais de règlement, les frais d'administration des polices et le coût de la réassurance se rapportant à ces polices. Advenant le cas où les primes non gagnées seraient insuffisantes pour couvrir ces coûts, le Fonds d'assurance serait dans l'obligation d'inscrire un passif correspondant à la déficience.

Sensibilité aux taux d'intérêt

Étant donné que la valeur temporelle de l'argent est prise en compte pour établir les sinistres non réglés, une augmentation ou une diminution du taux d'actualisation entraînerait respectivement une diminution ou une augmentation de la charge pour sinistres non réglés. Ainsi, une augmentation de 1 % du taux d'actualisation aurait une incidence à la baisse de 215 901 $ (169 716 $ en 2013) sur la juste valeur des sinistres non réglés en date du bilan alors qu'une diminution de 1 % du taux d'actualisation aurait une incidence à la hausse de 224 322 $ (174 957 $ en 2013) sur la juste valeur des sinistres non réglés en date du bilan.

Évolution des sinistres des années antérieures

Le tableau suivant montre les estimations des sinistres cumulatifs survenus, y compris les SSND, pour les sept dernières années de survenance et l'évolution subséquente ainsi que les paiements cumulatifs à ce jour. Cette évaluation est fondée sur les règlements réels complets ou partiels des sinistres en vertu des contrats d'assurance, ainsi que sur les estimations courantes du passif de sinistres pour les sinistres non encore réglés ou non encore déclarés.

9. Passif de sinistres (suite) · Évolution des sinistres des années antérieures

Estimation des sinistres encourus ultimes	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	**2014**	**TOTAL**
	$	$	$	$	$	$	$	**$**	**$**
À la fin de l'exercice de souscription	3 207 940	6 526 469	6 567 559	6 673 710	6 073 405	5 606 678	5 283 626	**4 749 235**	
Un an après	5 073 644	7 023 718	6 424 801	6 033 124	4 671 308	4 469 644	4 069 840		
Deux ans après	5 285 586	5 651 971	4 772 070	4 798 208	4 077 761	4 144 194			
Trois ans après	4 034 785	4 585 239	3 220 958	4 076 860	3 245 717				
Quatre ans après	2 984 691	3 439 944	2 761 601	3 660 691					
Cinq ans après	2 778 607	3 073 062	2 438 397						
Six ans après	2 728 906	2 976 026							
Sept ans après	2 713 372								
Estimation des sinistres encourus ultimes	2 713 372	2 976 026	2 438 397	3 650 691	3 245 717	4 144 194	4 069 840	**4 749 235**	**27 987 472**
Sinistres payés	2 713 372	2 890 355	2 075 112	2 961 275	2 273 789	2 075 830	969 102	**570 115**	**16 538 950**
Sinistres non payés		85 671	363 285	689 416	971 928	2 068 364	3 100 738	**4 179 120**	**11 448 522**
Années précédentes									-
Effet de l'actualisation et des marges									**1 120 799**
Autres									**1 602 679**
Sinistres non payés finaux									**14 172 000**

Note : Ces montants excluent les franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres de 473 262 $.

9. Passif de sinistres (suite) · Évolution du passif net de sinistres

	2014			2013		
	Passif de sinistres directs	**Passif de sinistres cédés**	**Passif net de sinistres**	Passif de sinistres directs	Passif de sinistres cédés	Passif net de sinistres
	$	**$**	**$**	$	$	$
			(en milliers de dollars)			
Solde au début de l'exercice	**15 476**	**2 394**	**13 082**	17 192	2 575	14 617
Variation des pertes et frais estimatifs dans le cas des sinistres subis au cours des exercices précédents	**(4 354)**	**(1 973)**	**(2 381)**	(5 253)	(1 385)	(3 868)
Pertes et frais relatifs aux sinistres subis durant l'exercice en cours	**6 302**	**334**	**5 968**	6 878	1 204	5 674
Moins les recouvrements reçus (sommes versées) à l'égard des sinistres subis						
Durant l'exercice en cours	**(811)**	**-**	**(811)**	(579)	-	(579)
Au cours des exercices précédents	**(2 441)**	**-**	**(2 441)**	(2 762)	-	(2 762)
SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE	**14 172**	**755**	**13 417**	15 476	2 394	13 082

Note : Ce tableau exclut les franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres de 473 262 $ (397 384 $ en 2013).

10. Réassurance

La limite de garantie offerte par le Fonds d'assurance est de 1 000 000 $ par sinistre, par assuré, et est sujette à une limite annuelle de 2 000 000 $.

Dans le cours normal de ses affaires, le Fonds d'assurance réassure une portion des risques assurés dans le but de limiter ses pertes advenant la survenance de sinistres majeurs ou une fréquence très élevée de sinistres.

Les modalités de l'entente peuvent varier d'une année à l'autre.

La réassurance offre une protection globale annuelle de 4 500 000 $ en excédent de la rétention du Fonds d'assurance de 4 500 000 $ du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014 et de 2 500 000 $ en excédent de la rétention du Fonds d'assurance de 2 500 000 $, du 1er juillet 2014 au 31 décembre 2014.

11. Primes nettes acquises

	2014	2013
	$	$
Primes acquises	**6 974 916**	7 946 885
Primes de réassurance souscrites	**561 100**	510 104
Variation des primes de réassurance non acquises	**(119 015)**	(38 497)
Primes cédées de réassurance	**442 085**	471 607
Primes acquises nettes	**6 532 831**	7 475 278

Les primes acquises nettes n'ont pas été diminuées d'une provision pour créances douteuses en 2014 et 2013 établie par une analyse globale des primes à recevoir en fin d'exercice de façon à déterminer celles qui, selon toutes probabilités, ne seront pas encaissées. Ceci s'explique par le fait que la facturation de la prime d'assurance est jumelée avec celle de la cotisation annuelle à l'**OACIQ**. Tant que l'**OACIQ** n'a pas perçu la prime auprès de l'assuré, ce dernier n'est pas couvert, ce qui justifie l'absence de créances douteuses.

12. Capital requis

Le capital requis est régi par l'AMF. Ainsi, le cadre de suffisance du capital fondé sur les risques est basé sur l'évaluation du risque des actifs, des passifs liés aux polices et des règlements structurés, lettres de crédit, instruments dérivés et autres engagements par l'application de divers coefficients de pondération et de marges. Le Fonds d'assurance doit se conformer aux exigences d'un test du capital disponible par rapport au capital requis, le Test du capital minimal (TCM).

L'AMF exige que chaque assureur de dommages établisse un niveau cible interne de capital reflétant son profil de risque et justifie à l'AMF, par des explications appuyées sur des données appropriées, le niveau qu'il s'est doté. Ce niveau cible interne doit être supérieur au seuil de capital minimal imposé par l'AMF de 100 % et un niveau cible aux fins de surveillance à 150 %.

En 2014, le Fonds d'assurance a établi sa cible interne de capital requis à 375 % étant donné qu'il est nécessaire de bâtir un capital suffisant pour remplir les obligations futures liées à la protection du public. Le Fonds d'assurance a dépassé autant le seuil minimal imposé que sa propre cible interne de capital requis.

Le capital disponible et le capital requis du Fonds d'assurance s'établissent comme suit :

	2014	2013
	$	$
	(en milliers de dollars)	
Capital disponible	**37 889**	33 808
Capital requis	**3 892**	4 413
Excédent du capital disponible sur le capital requis	**33 997**	29 395
TCM (en %)	**973,54 %**	766,10 %

13. Opérations avec l'OACIQ

Par différentes ententes avec l'OACIQ, le Fonds d'assurance a reçu la prestation de certains services de gestion et offert des commandites, le tout totalisant 57 346 $ (227 355 $ en 2013), en plus de frais d'occupation de locaux d'un montant de 80 692 $ (84 366 $ en 2013). À ces montants s'ajoutent d'autres frais payés totalisant 30 072 $ (58 225 $ en 2013). Ces opérations ont été conclues dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur convenue entre les parties. Au 31 décembre 2014, un montant de 12 296 $ est à payer (15 929 $ en 2013) en lien avec ces opérations. Les primes à recevoir et autres débiteurs comprenaient un montant de 7 620 $ (11 555 $ en 2013) pour les primes perçues par l'**OACIQ** pour le Fonds d'assurance.

14. Primes à recevoir et autres débiteurs

	2014	2013
	$	$
Franchises à recevoir	54 565	30 413
Primes à recevoir	7 620	11 555
TVQ à recevoir	76	87
TOTAL	62 261	42 055

15. Rémunération des principaux dirigeants

Les principaux dirigeants comprennent tous les membres du conseil d'administration de la Société et les dirigeants. Le montant de leur rémunération globale pour 2014 est de 272 392 $ (507 099 $ pour 2013).

16. Engagements

Le Fonds d'assurance est lié en vertu d'une sous-location d'un bail avec l'**OACIQ** échéant en juillet 2020. Les versements minimaux futurs en vertu du contrat totalisent 329 940 $ et se détaillent comme suit :

	$
2015	49 774
2016	61 127
2017	61 127
2018	61 127
2019 et suivant	96 785

CERTIFICAT DE L'ACTUAIRE

J'ai évalué le passif des polices incluant les sommes à recouvrer auprès des réassureurs dans l'état de la situation financière du Fonds d'assurance responsabilité du Courtage Immobilier du Québec au 31 décembre 2014 et sa variation dans l'état du résultat global pour l'exercice clos à cette date, conformément à la pratique actuarielle reconnue au Canada, notamment en procédant à la sélection d'hypothèses et de méthodes d'évaluation appropriées.

À mon avis, les données utilisées dans le cadre de l'évaluation de ces provisions sont fiables et suffisantes. J'ai vérifié la concordance des données d'évaluation avec les documents financiers de la société.

Voici les résultats de mon évaluation ainsi que les montants figurant dans l'état annuel :

Passif des sinistres ('000 $)	Montants inscrits à l'état annuel	Estimation de l'actuaire
(1) Sinistres et frais de règlement non payés directs	14 172	14 172
(2) Sinistres et frais de règlement non payés acceptés	0	0
(3) Sinistres et frais de règlement non payés bruts (1) + (2)	14 172	14 172
(4) Sommes à recouvrer des réassureurs	758	758
(5) Autres sommes à recouvrer	473	473
(6) Autres éléments de passif	473	473
(7) Sinistres et frais de règlement non payés nets (3) – (4) – (5) + (6)	13 417	13 417

Passif des primes ('000 $)	Montants inscrits à l'état annuel	Estimation de l'actuaire
(1) Passif des primes non gagnées brut		2 092
(2) Passif des primes non gagnées net		1 552
(3) Primes non gagnées brutes	2 295	
(4) Primes non gagnées nettes	1 921	
(5) Insuffisance de primes	0	0
(6) Autres éléments de passif	0	0
(7) Frais d'acquisition reportés	0	
(8) Maximum de frais d'acquisition nets pouvant être reportés (4) + (5) + (9) col. 1 – (2) col. 2		369
(9) Commissions non gagnées	0	

À mon avis, le montant du passif des polices constitue une provision appropriée à l'égard de la totalité des obligations afférentes aux polices. De plus, les résultats sont fidèlement présentés dans les états financiers.

Xavier Bénarosch, FCAS, FICA

17 février 2015

Date de l'opinion

Eckler

4905, boul. Lapinière, bureau 2200
Brossard (Québec) J4Z 0G2
T 450 462-9800 ou 1 800 440-7170
F 450 676-7801

Info OACIQ : 450 462-9800 ou 1 800 440-7170
oaciq.com • info@oaciq.com